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“): 40120962502 INTERNÍ ČÍSLO TMCZ: REVIZE: 9 VERZE: 3 | ZÁKAZNÍK ČÍSLO: 58655607

Služba: IP komplet, Profesionální internet, DDoS ochrana

SMLUVNÍ STRANY:

T-Mobile Czech Republic a.s.			
SÍDLO:		KONTAKT:	
ULICE:	**Tomíčkova 2144/1**		
MĚSTO:	**Praha 4**		
PSČ:	**148 00**		
IČ:	**64949681**	ZÁKAZNICKÉ CENTRUM BUSINESS:	**business@t-mobile.cz**
DIČ:	**CZ64949681**		**800 737 333**
SPISOVÁ ZNAČKA:	**B. vložka 3787, vedená u rejstříkového soudu v**	KÓD PROD. MÍSTA:	
BANKOVNÍ SPOJENÍ:	**Komerční banka, a.s. 120 00 Praha 2**		
ZASTOUPENÁ:	[redacted] **na základě pověření**		

(dále jen “TMCZ” nebo také „poskytovatel“)
a

Česká republika – Justiční akademie	
SÍDLO:	
ULICE:	Masarykovo nám. 183/15
MĚSTO:	Kroměříž
PSČ:	767 01
IČ:	70961808
DIČ	-
SPISOVÁ ZNAČKA:	Organizační složka státu
ZASTOUPENÁ	[redacted] ředitelkou
Povinný subjekt pro registr smluv[1] Ano☒ Ne☐	
ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ KORESPONDENCE (VYPLNIT POUZE, JE-LI ODLIŠNÁ	

(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 „Poskytování telekomunikačních služeb 2024 – 2028“ (dále jen „Zakázka“).

Na základě oznámení Smluvního partnera o výběru nejvhodnější nabídky ze dne 28.5.2024 se Smluvní strany dohodly níže uvedeného dne na uzavření této Smlouvy.

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:16:07;

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 24.4.2024 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 jsou lokality:

- Kroměříž: budova Justiční akademie „A", Masarykovo náměstí 183/15, 767 00 Kroměříž.
- Náměstí Míru 517, 767 00 Kroměříž
- Praha: budova Justičního areálu Na Míčánkách, 28. pluku 1533/29b, 100 00 Praha 10 Vršovice
- Hybernská 1006/18, 110 00 Praha 1 – Nové Město

2. OPRÁVNĚNÉ 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 z 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. Cena za Služby poskytované dle této Smlouvy bude vycházet z cenové nabídky TMCZ uvedené v Nabídce a tvořící Přílohu č.10 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, vyjma 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.

3.3. 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 tvoří její přílohu č. 9.

3.4. Aktuální Ceník tarifů a Služeb pro klíčové zákazníky je uveden vždy na www.t-mobile.cz/firmy.

3.5. 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.

4. ZÁVAZEK MINIMÁLNÍHO ODBĚRU

Nesjednává se

5. MINIMÁLNÍ CENA ZA PROVOZ

Nesjednává se

6. MINIMÁLNÍ DOBA UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

Služby vyplývající z veřejné zakázky budou uzavřeny na dobu určitou a to na období 48 měsíců.

7. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY A SPECIFIKACE SLUŽBY

7.1. Smlouva nabývá platnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran a je uzavřena na dobu 48 měsíců ode dne nabytí její účinnosti, když předpokládané plnění veřejné zakázky je od 1. 7. 2024 do 30. 6. 2028.

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:16:07;

7.2. 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.

7.3. 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) tří (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 7.3 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 éto 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) tří (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.,.

7.4. 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.

7.5. 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 odstupující 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).

7.6. Ukončením této Smlouvy dochází k ukončení Dohod o cenových podmínkách uzavřených dle této Smlouvy.

7.7. Ukončením této Smlouvy dochází bez dalšího ke stejnému dni k ukončení příslušných Specifikací služby uzavřených na základě a v souladu s touto Smlouvou.

8. DALŠÍ UJEDNÁNÍ SMLUVNÍCH STRAN

8.1. 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 zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Stejné pořadí dokumentů počínaje č. 1 se použije pro určení obsahu práv a povinností Smluvních stran neupravených touto Smlouvou.

8.2. 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 jejích příloh, přednost. Přednost zadávací dokumentace včetně veškerých dodatečných informací k Zakázce před ustanoveními tohoto článku zůstává nedotčena.

Obchodní podmínky

8.3. Právní vztahy mezi zadavatelem a dodavatelem, založené příslušnou Smlouvou, jejímž předmětem bude plnění této veřejné zakázky, se budou řídit zákonem č. 89/2012, občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“).

8.4. Smlouva nesmí vyloučit ani žádným způsobem omezovat oprávnění zadavatele uvedená v Zadávací dokumentaci.

8.5. Objednatel s Poskytovatelem Smlouvu uzavírají na základě výsledků veřejné zakázky s názvem „Poskytování telekomunikačních služeb 2024 - 2028“;

8.6. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil;

8.7. Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou služeb, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jejich poskytování a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné k jejich poskytování v souladu s touto Zadávací dokumentací.

Specifikace předmětu Smlouvy:

8.8. Specifikace předmětu Smlouvy musí být uvedena v souladu se Zadávacími podmínkami. Dodavatel coby poskytovatel se zavazuje poskytovat řádně a včas služby, které jsou předmětem Smlouvy (odpovídající předmětu veřejné zakázky). Služba, k jejímuž poskytování se dodavatel Smlouvou zaváže, musí být náležitě charakterizována, a to tak, aby jednoznačně vyplývalo, že plnění služby odpovídá zcela předmětu plnění veřejné zakázky.

Cena za služby a platební podmínky:

8.9. Nabídková cena bude zpracována jako nejvýše přípustná cena po celou dobu plnění této veřejné zakázky se započtením veškerých nákladů a rizik. Nabídkovou cenu je možno překročit pouze v případě změny daňových předpisů, a to na základě písemného dodatku ke Smlouvě. Stanovené ceny je možné měnit pouze v případě změny sazby DPH;

8.10. Úhrady za plnění veřejné zakázky budou prováděny v české měně na základě skutečně poskytnutého množství služeb, vč. paušálních měsíčních poplatků. Rovněž veškeré cenové údaje musí být uváděny v české měně. S rozdělením na cenu v Kč bez DPH, DPH a cenu v Kč s DPH.

8.11. Objednatel neposkytuje zálohy.

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:16:07;

8.12. Poskytnuté služby budou hrazeny měsíčně dle daňových dokladů (faktur) vystavených dodavatelem dle prokazatelně čerpaných služeb. Fakturační období je kalendářní měsíc s tím, že daňový doklad (faktura) musí být doručen objednateli vždy do desátého dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty.
8.13. Daňové doklady (faktury) musí splňovat veškeré náležitosti dle zvláštních právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
8.14. Faktura musí obsahovat číslo Smlouvy stanovené objednatelem při uzavírání Smlouvy. V případě, že faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tím dostane do prodlení s jejím zaplacením; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení bezvadné faktury.
8.15. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 30 dní od doručení objednateli. Zaplacením daňového dokladu (faktury) se rozumí datum odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
8.16. Poskytovatel prohlašuje, že stanovené ceny jsou konečné a neměnné a že jejich součástí jsou veškerá plnění, která se na základě Smlouvy zavázal poskytnout objednateli, včetně všech nákladů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.
8.17. Smlouva nesmí obsahovat žádná ujednání odporující pravidlu, že jednotlivé dílčí ceny (zejm. jednotkové ceny za hovorné, měsíční poplatky), které dodavatel vyplní do Tabulky č. 1, která je součástí Přílohy č. 2 Stanovení nabídkové ceny Zadávací dokumentace, jsou pro něj závazné, avšak skutečný rozsah realizovaných hlasových a datových služeb může být nižší nebo vyšší než rozsah předpokládaný modelovým příkladem. Toto případné snížení nebo zvýšení nesmí mít vliv na dílčí nabídkové ceny a ani nesmí být podmíněno dalšími podmínkami poskytovatele.
8.18. Součástí stanovených cen jsou i služby a dodávky, které v Zadávací dokumentaci nebo i ve Smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy;

Doba a místo plnění

8.19. Smlouva uzavírá na dobu určitou, tj. od 1. 7. 2024 do 30. 6. 2028.
8.20. Místo plnění bude uvedeno v souladu s čl. 5. Zadávací dokumentace.

Další náležitosti Smlouvy

8.21. Závazek poskytovatele postupovat při plnění předmětu Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny souvisejícími s předmětem plnění Smlouvy nebo s pokyny jím pověřených osob.
8.22. Objednatel uveřejní (je oprávněn uveřejnit) celý text Smlouvy s vybraným dodavatelem na profilu zadavatele, příp. na svých webových stránkách zveřejnit údaje o této Smlouvě (název a IČO poskytovatele, předmět této Smlouvy, dobu jejího trvání, výši finančního plnění), vše za předpokladu, nebrání-li uveřejnění zvláštní právní předpis.
8.23. Poskytovatel při poskytování služeb si je vědom povinností vyplývajících mu ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
8.24. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.
8.25. V případě, že přílohou návrhu Smlouvy poskytovatele budou všeobecné obchodní podmínky, obchodní podmínky, (všeobecné) ceníky, reklamační řády či jiné podobné přílohy, bude ve Smlouvě výslovně uvedeno, že odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před zněním takových příloh (včetně výčtu těchto příloh);
8.26. Budou-li další práva a závazky definovány v obchodních podmínkách či jiných dokumentech poskytovatele, je poskytovatel povinen vždy písemně informovat objednatele o jejich změně v průběhu trvání Smlouvy. V případě změny obchodních podmínek či obdobných dokumentů, je objednatel oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba činí 30 dnů a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V tomto případě se Smlouva až do uplynutí konce výpovědní doby řídí dosavadními obchodními podmínkami.
8.27. Poskytovatel akceptuje a zavazuje se dodržovat požadavky a podmínky Objednatele uvedené v Zadávací dokumentaci. V případě rozporu mezi Smlouvou a Zadávací dokumentací, má Zadávací dokumentace přednost.
8.28. Poskytovatel se zavazuje písemně oznamovat Objednateli veškeré plánované výpadky minimálně 5 kalendářních dnů předem. V případě nesplnění této podmínky se tento výpadek bude považovat za nedostupnost dle SLA.
Za dobu neposkytnutí služby nebo trvání poruchy není poskytovatel oprávněn požadovat úhradu ceny. Částka odpovídající době neposkytnutí služby musí být v daňovém dokladu – faktuře za příslušný měsíc, ve kterém došlo k neposkytnutí služby, odečtena.
8.29. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
8.30. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že Smlouva není Smlouvou uzavřenou adhezním způsobem ve smyslu ustanovení § 1798 a násl. Občanského zákoníku. Ustanovení § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.

Reakční doba

8.31. V případě nedodržení kvality poskytovaných služeb je poskytovatel povinen tuto poruchu odstranit nejpozději do 24 hodin od jejího prokazatelného nahlášení (v režimu 24/7). Nahlášení poruch provede objednatel u poskytovatele bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonu/e-mailu:
na hot-line servis: smc@t-mobile.cz; dohled@t-mobile.cz, nebo
telefonicky na č.: 800 737 311, +420 [redacted]

Ukončení Smlouvy

8.32. Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení poskytovatelem (odstoupení od Smlouvy ze strany objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži objednatele):
8.33. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že poskytovatel neposkytne základní datové a hlasové služby v rámci České republiky v jinak jím běžně signálem pokrytých lokalitách (např. úplný výpadek sítě atd.) po dobu 15 kalendářních dnů.
8.34. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že poskytovatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat nasmlouvané služby;
8.35. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle Smlouvy v následujícím roce. Objednatel prohlašuje, že do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů písemně oznámí poskytovateli, že nebyla schválená částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle Smlouvy v následujícím roce.
8.36. Za den odstoupení od Smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné strany doručeno druhé smluvní straně.
8.37. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvní pokuty, náhradu škody ani práva na náhradu újmy vzniklé z

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:16:07;

porušení smluvní povinnosti.

8.38. Objednatel je oprávněn kdykoliv Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, a to s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.

8.39. Výpověď objednatele nesmí být žádným způsobem sankcionována nebo podmiňována (např. stanovení minimální doby poskytování služby a hrazení jakéhokoliv poplatku za její nedodržení).

8.40. Dojde-li k přeměně společnosti poskytovatele, je poskytovatel povinen písemně oznámit tuto skutečnost objednateli ve lhůtě 10 dnů od zápisu této změny do veřejného rejstříku. Objednatel je v tomto případě oprávněn písemně vypovědět Smlouvu z důvodu přeměny společnosti druhé smluvní strany. Výpovědní doba činí 30 dnů a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

8.41. Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit písemnou dohodou. V této dohodě bude sjednán způsob vypořádání vzájemných nároků.

8.42. Smluvní strany se zavazují, že při předčasném ukončení Smlouvy, budou vzájemné závazky a pohledávky vypořádány písemnou dohodou smluvních stran, a to nejpozději do 30 dní od ukončení Smlouvy. Poskytovatel bude mít v tomto případě nárok na odměnu pouze za plnění poskytnuté po dobu trvání Smlouvy

8.43. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady majetkové i nemajetkové újmy, povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti Smlouvy.

Sankce

8.44. Poskytovatel není oprávněn v návrhu Smlouvy stanovit možnost požadovat po objednateli úhradu smluvní pokuty v souvislosti s odstoupením či výpovědí Smlouvy ze strany objednatele. Dodavatel není oprávněn navrhnout jiné sankce vůči objednateli než takové, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů nebo Zadávací dokumentace této veřejné zakázky.

8.45. V případě prodlení Objednatele s úhradou fakturované ceny je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění.

8.46. Smluvní pokuta dle čl. 5.4. Zadávací dokumentace - Pokud dojde k výpadku primárního i záložního kanálu služby (čl. 5.3, varianty A/B, bod 1) Zadávací dokumentace), nebude služba počítána dle SLA, ale poskytovateli bude vyúčtována smluvní pokuta ve výši 10 000,- Kč / hod, maximálně 80 000,- Kč / den a nejvýše do částky 200 000,- Kč za každých 30 po sobě jdoucích dní. Smluvní pokuta se však nehradí, pokud dodavatel prokáže, že nefunkčnost služeb byla způsobena okolnostmi, které nemohl ovlivnit a zároveň neměly původ v zařízení ani v provozu dodavatele.

8.47. Smluvní pokuta dle čl. 5.5. Zadávací dokumentace, podle kterého objednatel si vyhrazuje právo na navýšení limitu služby dle svých komunikačních potřeb, tedy změnu varianty odebírané služby na Variantu B, ve lhůtě do 15 pracovních dnů, od prokazatelného doručení podepsaného požadavku objednatele na tuto změnu. K této změně vyžaduje od poskytovatele technickou připravenost. Pokud poskytovatel tento termín nesplní, objednatel požaduje smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení.

8.48. Smluvní pokuta dle čl. 5.6. Zadávací dokumentace, podle kterého objednatel požaduje provedení migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě od podpisu Smlouvy do termínu zahájení plnění této veřejné zakázky. Pokud poskytovatel tento termín nesplní, objednatel požaduje smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení, kromě případů, kdy poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit ani nemají původ v jeho zařízení ani provozu.

8.49. Smluvní pokuta dle čl. 5.9. Zadávací dokumentace - V případě, že poskytovatel neodstraní poruchu ve lhůtě do 24 hodin od jejího prokazatelného nahlášení a neposkytne tak poskytovanou službu v požadované kvalitě, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každou další (i započatou hodinu) prodlení až do úplného odstranění poruchy a opětovného poskytnutí služby v požadované kvalitě, čímž není nijak dotčen nárok objednatele na náhradu škody. Poruchou se pro účely tohoto odstavce rozumí neplnění služby v požadované kvalitě dle Smlouvy a Zadávací dokumentace.

8.50. Nedodržením kvality poskytovaných služeb ve smyslu tohoto odstavce se nerozumí úplný výpadek služby ve smyslu čl. 5.4. Zadávací dokumentace.

8.51. V případě porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací je objednatel oprávněn požadovat kromě náhrady majetkové i nemajetkové újmy zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

8.52. Splatnost smluvních pokut je 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě druhé smluvní straně.

Mlčenlivost

8.53. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním Smlouvy dozvěděl nebo které objednatel označil za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Důvěrné informace mohou být poskytovatelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu Smlouvy. Poskytovatel nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.

8.54. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.

8.55. Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.

8.56. Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy není dotčena povinnost smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetními nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.

8.57. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu.

Dodatky a změny Smlouvy

8.58. Jakékoliv změny či doplnění Smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků ke Smlouvě podepsaných oběma smluvními stranami.

9. INFLAČNÍ DOLOŽKA

9.1. Smluvní strany sjednávají, že TMCZ je oprávněn z důvodu inflace každoročně za podmínek uvedených v této Smlouvě navýšit cenu poskytovaných služeb dle této Smlouvy Smluvnímu partnerovi. Navýšení cen o inflaci se bude vždy týkat výhradně cen služeb/položek individuálně sjednaných v této Smlouvě. Navýšení cen jednotlivých služeb/položek z důvodu inflace je TMCZ oprávněn provést automaticky vždy na podkladě míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:16:07;

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 procenta a více; nižší míra inflace se na sjednané ceny nebude aplikovat. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany potvrzují, že navýšení ceny jednotlivých služeb/položek o inflaci se aplikuje na cenu individuálně sjednanou, resp. účtovanou po příp. slevách sjednaných ve Smlouvě a zároveň vždy maximálně do výše standardních cen uvedených v platném Ceníku služeb. Smluvní strany se dohodly, že toto navýšení cen z důvodu inflace se poprvé aplikuje na Vyúčtování služeb vystavená za plnění poskytnutá Smluvnímu partnerovi vždy nejpozději do 2 měsíců ode dne zveřejnění míry inflace ze strany ČSÚ, přičemž před doručením konkrétního vyúčtování služeb, ve kterém se inflace projeví, a o konkrétním zohlednění inflace do sjednaných cen Služeb/položek, bude TMCZ Smluvního partnera informovat (zpravidla do datové schránky nebo jinak elektronicky). Cena navýšená o inflaci se vždy stává základem pro zohlednění inflace zveřejněné v následujících letech.

10. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1. 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:
a) uzavírání a plnění Smlouvy;
b) vnitřní administrativní potřeby;
c) ochrana majetku a osob;
d) ochrana právních nároků;
e) tvorba statistik a evidencí;
f) plnění zákonných povinností.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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 2016/679.

10.5. Smluvní partner se zavazuje informovat o zpracování osobních údajů minimálně v rozsahu zde uvedeném, resp. o povinnostech z toho vyplývajících, rovněž všechny Oprávněné osoby.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Pokud není stanoveno jinak, veškeré změny a dodatky Smlouvy musí být učiněny písemně a podepsány oběma Smluvními stranami.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. TMCZ upozorňuje Smluvního partnera, že v některých Smluvních dokumentech, zejména v této Smlouvě a podmínkách Firemního řešení jsou ustanovení, která by 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 seznámit 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.

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. 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.

11.8. Nedílnou součást Smlouvy tvoří následující přílohy:
Příloha č. 1: Kontaktní osoby
Příloha č. 2: Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení
Příloha č. 3: Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků Příloha č. 4: Popis služby SLA
Příloha č. 5: Popis služby Profesionální internet
Příloha č. 6: Popis služby IP komplet
Příloha č. 7: Popis služby Ochrana proti DDoS útokům
Příloha č. 8: Cenový program Atlas Nano
Příloha č. 9: Nabídková cena dle Zadávací dokumentace
Příloha č. 10: Nabídka
Příloha č. 11: Zadávací dokumentace včetně dodatečných informací (*dokumenty jsou uloženy na veřejném tržišti Zadavatele)*

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:16:07;

11.9. Smlouva bude vyhotovena minimálně ve 4 stejnopisech v českém jazyce, z nichž dva obdrží objednatel. Každý stejnopis má platnost originálu. Toto ustanovení neplatí, pokud bude Smlouva podepsána elektronickým podpisem.

11.10. Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivost, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

DATUM: MÍSTO:	DATUM: dle elektronického podpisu MÍSTO: Praha
JMÉNO: [redacted]	JMÉNO: [redacted]
FUNKCE: Manažer prodeje státní správě	FUNKCE: Ředitelka
ZA T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S. (PODPIS, RAZÍTKO) [redacted]	ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS, RAZÍTKO) [redacted]

ZA TMCZ VYŘIZUJE: [redacted]

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:16:07;

Specifikace služby Profesionální internet

Služba **Profesionální internet** (dále ve Smluvní dokumentaci také jen jako „Služba") představuje pevné připojení k celosvětové síti Internet s pevně vyhrazenou kapacitou, garantovanou dostupností a kvalitou. Detailní popis Služby najdete v dokumentu Popis služby.

Součástí smlouvy č.: **40120962502** (dále jen „smlouva")	Revize: **9**, verze: **3**	Zákazník č.: **58655607**

Poskytovatel / TMCZ

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, spisová značka B 3787 vedená Městským soudem v Praze		
Prodejce: [redacted]	Obchodní požadavek ID: **O415677**	Partnerská smlouva:

Smluvní partner / Oprávněná osoba / Účastník [1]

Obchodní firma/jméno: **Justiční akademie**	IČ: **70961808**	Povinný subjekt pro registr smluv [2]: **Ne**
Oprávněný zástupce: [redacted]	Funkce: **Reditelka**	
Telefon:	E-mail:	

dále ve Smluvní dokumentaci také jen jako „Smluvní partner"

Termíny

Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby je stanoven do **70** dnu od podpisu této Specifikace služby oprávněnými zástupci Smluvního partnera a poskytovatele a dodání souvisejících dokumentů, které jsou nezbytné pro zřízení či provedení změny Služby (např. vyplněný a podepsaný formulář CAF, souhlas vlastníka objektu atd.), není-li dále u konkrétní Služby sjednán termín odlišný.

Minimální doba užívání služby je stanovena na **48** měsíců, není-li dále u konkrétní Služby sjednána minimální doba užívání služby odlišná.

Cena vyúčtovaná za poskytování Služeb dle této Specifikace služeb se **nezapočítává** do Minimálního odběru definovaného ve Smlouvě, pokud je definován ve Smlouvě o Firemním řešení

Lokality / Kontakty

Specifikace služby č.: **H40101408966**	Revize: **3**, verze: **1**	Exist. služba č.[3]: **815000001559396**	Požadavek na: **změnu služby**
Lokalita: Ulice: **Masarykovo náměstí 183/15**	Město: **Kroměříž**		PSČ: **767 01**

Kontakty				
Administrátor systémových řešení (ADSR) [4]:	Jméno:	Telefon (mobil):	E-mail:
	Heslo:	Telefon 2:	E-mail 2:
Kontakt pro plánovaný výpadek [5]:	Jméno:	Telefon:	E-mail:
Kontaktní osoba v lokalitě [6]:	Jméno: [redacted]	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Cenová ujednání

Jednorázová cena	za přípojku:	(v ceně*)	**Pravidelná měsíční cena**	za přípojku a sjednanou úroveň SLA:	**8000**	Kč
	za back-up:	Kč		za back-up:		Kč
	za proaktivní dohled:	Kč		za proaktivní dohled:		Kč
Jednotková cena				za 1 Mbit/s kapacity nad rámec 95% percentilu:		Kč

*) Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně

Parametry Služby

Kapacita [7] dedikované přípojky (symetrické): **1 Gbit/s**	nebo (asymetrické): **Nepoužito**	nebo sdílené přípojky: **Nepoužito**
Sjednaná úroveň SLA: **99,99 %**		Alternativní přípojka: **Nepoužito**
Koncové zařízení je součástí služby [9]: **Ano**	Varianta [10]: **Nepoužito**	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky [8]: **Nepoužito**

Doplňkové služby

Back-up	Kapacita [11] back-up přípojky (symetrické):	**Nepoužito**	Back-up alternativní přípojka [11]:	**Ne**
	nebo (asymetrické):	**Nepoužito**	Kapacita [11] back-up sdílené přípojky:	**Nepoužito**
Provozní dohled	Provozní statistiky:	**Ano**	Proaktivní dohled:	**Ne**
IP adresy	Požadovaný počet veřejných IPv4 adres [12]:	balíček **Standard**	Požadovaný počet IPv6 adres [13]:	**Nepoužito**
95 % percentil	Maximální kapacita přípojky pro 95% percentil:	**Nepoužito**		

Doplňující informace

Lokality / Kontakty

Specifikace služby č.: **H40101408967**	Revize: **3**, verze: **1**	Exist. služba č.[3]: **815000001590234**	Požadavek na: **změnu služby**
Lokalita: Ulice: **Hybernská 1006/18**	Město: **Praha**		PSČ: **110 00**

Kontakty				
Administrátor systémových řešení (ADSR) [4]:	Jméno:	Telefon (mobil):	E-mail:
	Heslo:	Telefon 2:	E-mail 2:
Kontakt pro plánovaný výpadek [5]:	Jméno:	Telefon:	E-mail:
Kontaktní osoba v lokalitě [6]:	Jméno: [redacted]	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Cenová ujednání

Jednorázová cena	za přípojku:	(v ceně*)	**Pravidelná měsíční cena**	za přípojku a sjednanou úroveň SLA:	**8000**	Kč
	za back-up:	Kč		za back-up:		Kč
	za proaktivní dohled:	Kč		za proaktivní dohled:		Kč
Jednotková cena				za 1 Mbit/s kapacity nad rámec 95% percentilu:		Kč

*) Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně

Parametry Služby

Kapacita [7] dedikované přípojky (symetrické): **1 Gbit/s**	nebo (asymetrické): **Nepoužito**	nebo sdílené přípojky: **Nepoužito**

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:27;

Sjednaná úroveň SLA:	**99,99 %**			Alternativní přípojka:	**Nepoužito**
Koncové zařízení je součástí služby [9]:	**Ano**	Varianta [10]:	**Nepoužito**	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky [8]:	**Nepoužito**

Doplňkové služby

Back-up	Kapacita [11] back-up přípojky (symetrické):	**Nepoužito**	Back-up alternativní přípojka [11]:	**Ne**
	nebo (asymetrické):	**Nepoužito**	Kapacita [11] back-up sdílené přípojky:	**Nepoužito**
Provozní dohled	Provozní statistiky:	**Ano**	Proaktivní dohled:	**Ne**
IP adresy	Požadovaný počet veřejných IPv4 adres [12]:	balíček **Standard**	Požadovaný počet IPv6 adres [13]:	**Nepoužito**
95 % percentil	Maximální kapacita přípojky pro 95% percentil:	**Nepoužito**		

Doplňující informace

Lokality / Kontakty

Specifikace služby č.: **H40120962557**	Revize: **4**, verze: **1**	Exist. služba č.[3]: **815000001188665**	Požadavek na: **změnu služby**		
Lokalita:	Ulice: **28. pluku 1533/29b**	Město: **Praha**		PSČ: **100 00**	
Kontakty	**Administrátor systémových řešení (ADSR) [4]:**	Jméno:	Telefon (mobil):	E-mail:	
		Heslo:	Telefon 2:	E-mail 2:	
	Kontakt pro plánovaný výpadek [5]:	Jméno:	Telefon:	E-mail:	
	Kontaktní osoba v lokalitě [6]:	Jméno: [redacted]	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]	

Cenová ujednání

Jednorázová cena	za přípojku:	(v ceně*)	**Pravidelná měsíční cena**	za přípojku a sjednanou úroveň SLA:	**8000**	Kč
	za back-up:	Kč		za back-up:		Kč
	za proaktivní dohled:	Kč		za proaktivní dohled:		Kč
Jednotková cena				za 1 Mbit/s kapacity nad rámec 95% percentilu:		Kč

*) Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně

Parametry Služby

Kapacita [7] dedikované přípojky (symetrické):	**1 Gbit/s**	nebo (asymetrické):	**Nepoužito**	nebo sdílené přípojky:	**Nepoužito**
Sjednaná úroveň SLA:	**99,99 %**			Alternativní přípojka:	**Nepoužito**
Koncové zařízení je součástí služby [9]:	**Ano**	Varianta [10]:	**Nepoužito**	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky [8]:	**Nepoužito**

Doplňkové služby

Back-up	Kapacita [11] back-up přípojky (symetrické):	**Nepoužito**	Back-up alternativní přípojka [11]:	**Ne**
	nebo (asymetrické):	**Nepoužito**	Kapacita [11] back-up sdílené přípojky:	**Nepoužito**
Provozní dohled	Provozní statistiky:	**Ano**	Proaktivní dohled:	**Ne**
IP adresy	Požadovaný počet veřejných IPv4 adres [12]:	balíček **Standard**	Požadovaný počet IPv6 adres [13]:	**Nepoužito**
95 % percentil	Maximální kapacita přípojky pro 95% percentil:	**Nepoužito**		

Doplňující informace

Lokality / Kontakty

Specifikace služby č.: **H40212133390**	Revize: **1**, verze: **1**	Exist. služba č.[3]:	Požadavek na: **zřízení služby**		
Lokalita:	Ulice: **Hybernská 1006/18**	Město: **Praha**		PSČ: **110 00**	
Kontakty	**Administrátor systémových řešení (ADSR) [4]:**	Jméno:	Telefon (mobil):	E-mail:	
		Heslo:	Telefon 2:	E-mail 2:	
	Kontakt pro plánovaný výpadek [5]:	Jméno:	Telefon:	E-mail:	
	Kontaktní osoba v lokalitě [6]:	Jméno: [redacted]	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]	

Cenová ujednání

Jednorázová cena	za přípojku:	(v ceně*)	**Pravidelná měsíční cena**	za přípojku a sjednanou úroveň SLA:	**5 460**	Kč
	za back-up:	Kč		za back-up:		Kč
	za proaktivní dohled:	(v ceně*)		za proaktivní dohled:		(v ceně*)
Jednotková cena				za 1 Mbit/s kapacity nad rámec 95% percentilu:		Kč

*) Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně

Parametry Služby

Kapacita [7] dedikované přípojky (symetrické):	**1 Gbit/s**	nebo (asymetrické):	**Nepoužito**	nebo sdílené přípojky:	**Nepoužito**
Sjednaná úroveň SLA:	**99,99 %**			Alternativní přípojka:	**Nepoužito**
Koncové zařízení je součástí služby [9]:	**Ano**	Varianta [10]:	**Nepoužito**	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky [8]:	**Nepoužito**

Doplňkové služby

Back-up	Kapacita [11] back-up přípojky (symetrické):	**Nepoužito**	Back-up alternativní přípojka [11]:	**Ne**
	nebo (asymetrické):	**Nepoužito**	Kapacita [11] back-up sdílené přípojky:	**Nepoužito**
Provozní dohled	Provozní statistiky:	**Ano**	Proaktivní dohled:	**Ano**
IP adresy	Požadovaný počet veřejných IPv4 adres [12]:	balíček **Standard**	Požadovaný počet IPv6 adres [13]:	**Nepoužito**

95 % percentil	Maximální kapacita přípojky pro 95% percentil	**Nepoužito**

Doplňujici informace

Lokality / Kontakty

Specifikace služby č.:	**H40212133389**	Revize: **1**, verze: **1**	Exist. služba č.[3]:	Požadavek na:	**zřízení služby**
Lokalita:	Ulice: **28. pluku 1533/29b**		Město: **Praha**	PSČ:	**100 00**
Kontakty	**Administrátor systémových řešení (ADSR) [4]:**	Jméno:	Telefon (mobil):	E-mail:	
		Heslo:	Telefon 2:	E-mail 2:	
	Kontakt pro plánovaný výpadek [5]:	Jméno:	Telefon:	E-mail:	
	Kontaktní osoba v lokalitě [6]:	Jméno: [redacted]	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]	

Cenová ujednání

Jednorázová cena	za přípojku:	(v ceně*)	**Pravidelná měsíční cena**	za přípojku a sjednanou úroveň SLA:	**5 750**	Kč
	za back-up:	Kč		za back-up:		Kč
	za proaktivní dohled:	(v ceně*)		za proaktivní dohled:		(v ceně*)
Jednotková cena				za 1 Mbit/s kapacity nad rámec 95% percentilu:		Kč

*) Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně

Parametry Služby

Kapacita [7] dedikované přípojky (symetrické):	**1 Gbit/s**	nebo (asymetrické):	**Nepoužito**	nebo sdílené přípojky:	**Nepoužito**
Sjednaná úroveň SLA:	**99,99 %**			Alternativní přípojka:	**Nepoužito**
Koncové zařízení je součástí služby [9]:	**Ano**	Varianta [10]:	**Nepoužito**	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky [8]:	**Nepoužito**

Doplňkové služby

Back-up	Kapacita [11] back-up přípojky (symetrické):	**Nepoužito**	Back-up alternativní přípojka [11]:	**Ne**
	nebo (asymetrické):	**Nepoužito**	Kapacita [11] back-up sdílené přípojky:	**Nepoužito**
Provozní dohled	Provozní statistiky:	**Ano**	Proaktivní dohled:	**Ano**
IP adresy	Požadovaný počet veřejných IPv4 adres [12]:	balíček **Standard**	Požadovaný počet IPv6 adres [13]:	**Nepoužito**
95 % percentil	Maximální kapacita přípojky pro 95% percentil:	**Nepoužito**		

Doplňujici informace

Vysvětlivky:

1 Podrobné identifikační údaje – viz výše uvedená Smlouva/příloha Seznam Oprávněných osob

2 Povinný subjekt dle Zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů

3 Nepovinný údaj. V případě změn na existující Službě uveďte číslo služby (SID). Číslo služby je uvedené na faktuře TMCZ.

4 V případě, že je ADSR kontakt stejný pro všechny lokality, vyplňte pouze u první lokality hromadné specifikace služby.

5 Pokud je ADSR zároveň kontaktem pro plánovaný výpadek, doplňte ANO, pokud je to jiná osoba, vyplňte údaje nebo ponechte prázdné, nepožadujete-li žádný kontakt.

6 Vyplňte pouze v případě, pokud se kontakt od ADSR odlišuje.

7 Požadovaná kapacita primární linky je garantována pouze pro rámce o velikosti 512 a více bajtů.

8 Dle platného Popisu Služby a Ceníku Služby

9 Pokud není koncové zařízení součástí Služby (Smluvní partner požaduje použití vlastního), může Poskytovatel v závislosti na použité přístupové technologii vyžadovat, aby byl provoz z koncového zařízení Smluvního partnera označen pomocí VLAN dle standardu IEEE 802.1Q.

10 Vyplní se pouze v případě, pokud koncové zařízení není součástí Služby.

11 **Nepoměr kapacit:** Pokud má back-up připojení proti primárnímu připojení výrazně nižší kapacitu, může v případě výpadku primárního připojení dojít k zahlcení back-up připojení, které se v takovém případě může uživatelům jevit jako nefunkční. Tento případ nelze považovat za nefunkčnost celkového řešení.

12 **Počet veřejných IPv4 adres:** Ke Službě je možno přiřadit jeden z balíčků veřejných IPv4 adres (Standard, Extra, Premium). Balíček Standard tvoří nedílnou součást služby (je poskytován bez příplatku). Měsíční poplatky za využití balíčků Extra a Premium jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Ke každé službě je možno přiřadit pouze jeden z uvedených balíčků. Počty veřejných IPv4 adres poskytovaných v rámci jednotlivých balíčků a odpovídající pravidelné měsíční ceny za jejich využití jsou uvedeny v Ceníku Služby.

13 **Počet 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 264 adres. Poskytovatel poskytuje Smluvnímu partnerovi standardně 256 bloků adres, tj. celkem 272 adres (prefix /56). V případě, že je Smluvním partnerem Poskytovatele např. menší ISP, který požaduje větší rozsah IPv6 bloků, je mu možné přidělit rozšířený rozsah 65 536 bloků adres, tj. celkem 280 adres (prefix /48).

Všechny ceny uvedené v této specifikaci služby jsou ceny bez DPH v zákonem stanovené výši

Pro technickou podporu využijte prosim telefonní číslo: 800 737 311

Smluvní partner podpisem této Specifikace služby potvrzuje, že se seznámil/a a porozuměl/a podmínkám zřízení a poskytování této Služby, zejména že se seznámil/a s cenami zde uvedené Služby včetně doplňkových Služeb, resp. s Ceníky vztahujícími se ke zřízení a poskytování této Služby či s Dohodou o cenových podmínkách, že s nimi souhlasí, že jsou mu/jí srozumitelné a že je bude dodržovat, zejména pak že bude hradit sjednané ceny zde uvedené Služby. Další podrobnosti a podmínky zřízení a poskytování zde uvedené Služby jsou stanoveny v Popisu služby, jejichž platné znění je k dispozici na www.t-mobile.cz nebo na Zákaznickém portálu, přičemž Smluvní partner prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil a dále se zavazuje podmínky v těchto dokumentech stanovených dodržovat. Tato Specifikace služby se řídí rovněž podmínkami stanovenými ve Smlouvě o Firemním řešení (včetně Podmínek Firemního řešení) / Smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (včetně Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací) uzavřené mezi poskytovatelem a Smluvním partnerem.

Tato Specifikace služby nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami. Podmiňuje-li zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“) nabytí účinnosti této Specifikace služby jejím uveřejněním v registru smluv dle ZRS, pak bez ohledu na ostatní smluvní ustanovení nabude tato Specifikace služby účinnosti nejdříve okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv dle ZRS. V takovém případě v souladu se ZRS Smluvní strany v rámci uveřejnění této Specifikace služby v registru smluv začerní veškeré osobní údaje a obchodní tajemství.

Je-li touto Specifikací služby sjednáno více jednotlivých Specifikací služby, tak všechny takto sjednané Specifikace služby nabývají platnosti a účinnosti současně s platností a účinností této Specifikace služby.

Specifikace služby je uzavírána a může být měněna elektronicky s využitím zajištěného systému (zejména DocuSign) a/nebo s využitím elektronického podpisu, který je v souladu s nařízením EU eIDAS (v minimální úrovni el. podpisu „uznávaný“ či vyšší). TMCZ umístí Specifikaci služby v elektronické podobě do systému DocuSign a vyzve Smluvního partnera k podpisu elektronického dokumentu. Smluvní partner poskytne TMCZ potřebnou součinnost (zejména pak správnou elektronickou adresu a telefonní

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:27;

kontakt osoby, která je oprávněná podepisovat jeho jménem). Každá ze Smluvních stran elektronicky obdrží plně podepsaný dokument ve formátu .pdf opatřený DocuSign certifikátem (Certificate of Completion), takový dokument se považuje za originál. Na požádání TMCZ je Smluvní partner povinen potvrdit podepsání elektronického dokumentu e-mailem. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany prohlašují tento způsob jednání za svá písemná jednání a za řádné uzavření Specifikace služby i pro případ, že by si dříve sjednaly výlučně listinnou podobu smluvní dokumentace. Pakliže Smluvní strany budou trvat na listinném uzavření Specifikace služby s fyzickými podpisy (totožnost Oprávněného zástupce při podpisu ověřena zástupcem poskytovatele), bude Specifikace služby vypracována ve 3 vyhotoveních s platností originálu, z nichž TMCZ obdrží 2 výtisky a Smluvní partner obdrží 1 výtisk. Smluvní strany zároveň prohlašují, že i v případě listinného uzavření lze jakékoliv další změny či ukončení Specifikace služby řešit též prostřednictvím elektronických podpisů, stejně jako měnit či ukončovat Specifikaci služby uzavřenou elektronicky listinnými dokumenty s fyzickými podpisy.

Datum:	Datum:
[redacted] Manažer prodeje státní správě Jméno a funkce zástupce/ů poskytovatele	[redacted] / ředitelka Jméno a funkce zástupce Smluvního partnera
Digitálně podepsal [redacted]	[redacted]

Specifikace služby DDoS ochrana

Služba DDoS ochrana společnosti T-Mobile (dále jen „Služba!) zajišťuje neustálou ochranu IP adres Smluvního partnera a minimalizuje negativní dopady útoků na ně díky proaktivní kontrole a realizaci technických a procesních protiopatření pro rychlé snížení rizik. Detailní popis služby naleznete v dokumentu Popis služby, kterým se i tato Služba řídí.

Součástí smlouvy č.: **40120962502** (dále jen „smlouva“)		Revize: **9**, verze: **3**	Zákazník č.: **58655607**
Specifikace služby č.: **40120962608**	Revize: **4**, verze: **1**	Exist. služba č. [1]: **815000000866830**	Požadavek na: **změnu služby**

Poskytovatel

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, spisová značka B 3787 vedená Městským soudem v Praze		
Prodejce: **Martin Prelovský**	Obchodní požadavek ID: **O415677**	Partnerská smlouva:

Smluvní partner / Oprávněná osoba [2]

Obchodní firma/jméno: **Justiční akademie**	IČ: **70961808**
Oprávněný zástupce: [redacted]	Funkce: **Ředitelka**
Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Termíny

Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby je stanoven do **7** dnů od podpisu této Specifikace služby oprávněnými zástupci smluvního partnera/Oprávněné osoby a Poskytovatele a dodání souvisejících dokumentů, které jsou nezbytné pro zřízení či provedení změny Služby (např. vyplněný a podepsaný formulář CAF, souhlas vlastníka objektu atd.), není-li dále u konkrétní Služby sjednán termín odlišný.
Minimální doba užívání služby je stanovena na **48** měsíců, není-li dále u konkrétní Služby sjednána minimální doba užívání služby odlišná.
Cena vyúčtovaná za poskytování Služby dle této Specifikace služeb se **nezapočítává** do Minimálního odběru definovaného ve Smlouvě.

Kontakt pro správu aktivní služby (ADSR – administrátor systémových řešení)

Administrátor systémových řešení (ADSR) [3]: [redacted]		Heslo:
Telefon 1 (mobil): [redacted]	Telefon 2: [redacted]	
E-mail 1: [redacted]	E-mail 2:	
Kontakt pro plánovaný výpadek [4]: **ANO**	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Parametry Služby

Varianta Služby [5]	**Bronze (Automitigation))**
Šířka pásma - chráněný provoz (CCTP) [6]	200 [Mbit/s]

1) Nepovinný údaj. V případě změn na existující službě uveďte číslo služby (SID). Číslo služby je uvedené na faktuře TMCZ.
2) Podrobné identifikační údaje – viz výše uvedená smlouva/příloha Seznam Oprávněných osob
3) V případě, že je ADSR kontakt stejný pro všechny lokality, vyplňte pouze u první lokality hromadné Specifikace služby
4) Pokud je ADSR zároveň kontaktem pro plánovaný výpadek, doplňte ANO, pokud je to jiná osoba, vyplňte údaje nebo ponechte prázdné, nepožadujete-li žádný kontakt
5) Varianta Služby má definovanou i úroveň garance Služby - viz. Popis služby SLA
6) Měřená 95 percentilem, detailní vysvětlení viz Popisu služby (CCTP Commited Clean Traffic Plan)

Dodatečné informace

Přílohou této Specifikace služby jsou dokumenty:

1. **Popis služby DDoS Ochrana**
2. **Iniciální Konfigurační formulář Služby DDoS Ochrana (dále též jen „Zadání“)**

Podmínkou poskytování Služby je užívání služby datového připojení od Poskytovatele. V případě ukončení tohoto připojení bude poskytování Služby ukončeno, přičemž pokud k takovému ukončení dojde před uplynutím Minimální doby užívání Služby z důvodů na straně Smluvního partnera/Oprávněné osoby, jedná se o porušení závazku Smluvního partnera dodržet sjednanou Minimální dobu užívání služby. Takové porušení je považováno za podstatné porušení Smlouvy a Smluvní partner je tak povinen uhradit Poskytovateli (TMCZ) smluvní pokutu ve výši stanovené v souladu s článkem 7.1 Smlouvy.

Nahrávání hovorů

Poskytovatel informuje Smluvního partnera/Oprávněnou osobu, že telefonní hovory Smluvního partnera (jeho zaměstnanců a pracovníků) uskutečněné v rámci Služby jsou nahrávány. Poskytovatel nahrává příchozí a odchozí hovory uskutečněné na telefonní lince mezi Smluvním partnerem/Oprávněnou osobou a zaměstnanci SOC Poskytovatele (dohledové centrum T-Mobile).

K nahrávání telefonních hovorů dochází za účelem plnění Smlouvy uzavřené se Smluvním partnerem, tj. za účelem zajištění poskytování Služby sjednané touto Specifikací služby. Poskytovatel nahrává telefonní hovory rovněž za účelem zajištění projevu vůle Smluvního partnera a z důvodu oprávněných zájmů Poskytovatele.

Nahrávky telefonních hovorů jsou uchovávány ze strany Poskytovatele po dobu 3 měsíců.

Smluvní partner/Oprávněná osoba se zavazuje, že své zaměstnance, pracovníky a osoby s obdobným postavením informuje o tom, že jejich komunikace prostřednictvím telefonní linky Poskytovatele bude nahrávána za účely uvedenými výše. Smluvní partner/Oprávněná osoba odpovídá za případnou újmu způsobenou tím, že by z jeho strany nedošlo k informování subjektů údajů Smluvního partnera/Oprávněné osoby o skutečnosti, že telefonní hovory jsou nahrávány.

Poskytovatel volajícího na telefonní lince se zaměstnanci SOC dále informuje prostřednictvím info hlášky, že telefonní hovor je nahráván. Volající, kteří s nahráváním hovoru nesouhlasí, mají možnost zavěsit a obrátit se na zaměstnance SOC formou e-mailu.

One Contract GREEN
®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:16;

Cenová ujednání (v Kč bez DPH)

Cenová ujednání – Jednorázové ceny (bez DPH)	**Cenová ujednání – Pravidelné měsíční ceny (bez DPH)**
Jednorázová cena za zřízení Služby dle zvolené konfigurace: **(v ceně*)**	Pravidelná měsíční cena za poskytování (provoz) Služby dle zvolené konfigurace: **25000 Kč**

Poznamka:

Všechny ceny uvedené v této Specifikaci služby jsou ceny bez DPH v zákonem stanovené výši.

Pro technickou podporu využijte prosím kontakty uvedené v Popisu služby

Smluvní partner/Oprávněná osoba podpisem této Specifikace služby potvrzuje, že se seznámil/a a porozuměl/a podmínkám zřízení a poskytování této Služby, zejména že se seznámil/a s cenami zde uvedené Služby včetně doplňkových Služeb, resp. s Ceníky vztahujícími se ke zřízení a poskytování této Služby či s Dohodou o cenových podmínkách, že s nimi souhlasí, že jsou mu/jí srozumitelné a že je bude dodržovat, zejména pak že bude hradit sjednané ceny zde uvedené Služby. Další podrobnosti a podmínky zřízení a poskytování zde uvedené Služby jsou stanoveny v Popisu služby, jehož platné znění je k dispozici na www.t-mobile.cz nebo na Zákaznickém portálu, přičemž Smluvní partner / Oprávněná osoba prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil a dále se zavazuje podmínky v těchto dokumentech stanovených dodržovat. Tato Specifikace služby se řídí rovněž podmínkami stanovenými ve Smlouvě (včetně Podmínek Firemního řešení) uzavřené mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem. Uzavírá-li tuto Specifikaci služby Oprávněná osoba, potom svým podpisem potvrzuje, že se s podmínkami Smlouvy (včetně Podmínek Firemního řešení) seznámila a zavazuje se jimi řídit.

Uzavírá-li tuto Specifikaci služby Oprávněná osoba, tato Specifikace služeb nabývá platnosti až okamžikem, kdy k podpisu této Specifikace služeb vedle Poskytovatele a Oprávněné osoby připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner dle Smlouvy, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením této Specifikace služeb mezi Oprávněnou osobou a Poskytovatelem.

Specifikace služby je uzavírána a může být měněna elektronicky s využitím zajištěného systému (zejména DocuSign) a/nebo s využitím elektronického podpisu, který je v souladu s nařízením EU eIDAS (v minimální úrovni el. podpisu „uznávaný“ či vyšší). TMCZ umístí Specifikaci služby v elektronické podobě do systému DocuSign a vyzve Smluvního partnera k podpisu elektronického dokumentu. Smluvní partner poskytne TMCZ potřebnou součinnost (zejména pak správnou elektronickou adresu a telefonní kontakt osoby, která je oprávněná podepisovat jeho jménem). Každá ze Smluvních stran elektronicky obdrží plně podepsaný dokument ve formátu .pdf opatřený DocuSign certifikátem (Certificate of Completion), takový dokument se považuje za originál. Na požádání TMCZ je Smluvní partner povinen potvrdit podepsání elektronického dokumentu e-mailem. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany prohlašují tento způsob jednání za svá písemná jednání a za řádné uzavření Specifikace služby i pro případ, že by si dříve sjednaly výlučně listinnou podobu smluvní dokumentace. Pakliže Smluvní strany budou trvat na listinném uzavření Specifikace služby s fyzickými podpisy (totožnost Oprávněného zástupce při podpisu ověřena zástupcem poskytovatele), bude Specifikace služby vypracována ve 3 vyhotoveních s platností originálu, z nichž TMCZ obdrží 2 výtisky a Smluvní partner obdrží 1 výtisk. Smluvní strany zároveň prohlašují, že i v případě listinného uzavření lze jakékoliv další změny či ukončení Specifikace služby řešit též prostřednictvím elektronických podpisů, stejně jako měnit či ukončovat Specifikaci služby uzavřenou elektronicky listinnými dokumenty s fyzickými podpisy.

Datum:	Datum:
[redacted] Manažer prodeje státní správě Jméno a funkce zástupce/ů Poskytovatele	[redacted] / ředitelka Jméno a funkce zástupce Smluvního partnera / Oprávněné osoby
[redacted]	[redacted]

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:16;

Specifikace Dodávka ICT řešení

Předmětem Smlouvy je poskytnutí dodávky a správy ICT řešení Smluvnímu partnerovi. Služba Dodávka ICT řešení (dále jen „Služba“) spočívá zejména v dodání IT zařízení (zejména serverů, počítačů, notebooků) v rozsahu uvedeném níže, jejich instalaci a zprovoznění včetně vytvoření a zajištění jejich vzájemného technického propojení do systému, v údržbě a servisu systému, v poskytnutí software včetně potřebných licenčních práv, a dále též v poskytnutí školení zaměstnancům Smluvního partnera. Detailní popis služby je v dokumentu Popis služby, kterým se tato služba řídí.

Součástí smlouvy č.: **40120962502** (dále jen „smlouva“)		Revize: **9**, verze: **3**	Zákazník č.: **58655607**
Specifikace služby č.: **40101408969**	Revize: **3**, verze: **1**	Exist. služba č. [1]: **815000001591460**	Požadavek na: **změnu služby**

Poskytovatel

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, spisová značka B 3787 vedená Městským soudem v Praze		
Prodejce: [redacted]	Obchodní požadavek ID: **O415677**	Partnerská smlouva:

Smluvní partner / Oprávněná osoba [2]

Obchodní firma/jméno: **Justiční akademie**	IČ: **70961808**
Oprávněný zástupce: [redacted]	Funkce: **Ředitelka**
Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Termíny

Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby je stanoven do **14** dnů od podpisu této Specifikace služby oprávněnými zástupci smluvního partnera/Oprávněné osoby a poskytovatele a dodání souvisejicich dokumentů, které jsou nezbytné pro zřízení či provedení změny Služby (např. vyplněný a podepsaný formulář CAF, souhlas vlastníka objektu atd.), není-li dále u konkrétní Služby sjednán termín odlišný.
Minimální doba užívání služby je stanovena na **48** měsíců, není-li dále u konkrétní Služby sjednána minimální doba užívání služby odlišná.
Cena vyúčtovaná za poskytování Služeb dle této Specifikace služeb se **nezapočítává** do Minimálního odběru definovaného ve Smlouvě.

Kontakt pro správu aktivní služby (ADSR – administrátor systémovýh řešení)

Administrátor systémových řešení (ADSR) [3]: [redacted]		Heslo:
Telefon 1 (mobil): [redacted]	Telefon 2: [redacted]	
E-mail 1: [redacted]	E-mail 2:	
Kontakt pro plánovaný výpadek [4]: **ANO**	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Lokality / Služby

Lokalita: ulice: **Náměstí Míru 517**	Město: **Kroměříž**	PSČ: **767 00**
Kontaktní osoba v lokalitě [5]: [redacted]	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Cenová ujednání (v Kč bez DPH)

Cenová ujednání – Jednorázové ceny (bez DPH)	**Cenová ujednání – Pravidelné měsíční ceny (bez DPH)**
Jednorázová cena za aktivaci dodávky a správy ICT řešení: **(v ceně*)**	Pravidelná měsíční cena za dodávku a správu ICT řešení: **28000 Kč**
	Pravidelná měsíční cena za SLA: **(v ceně*)**

Parametry služby:

Id. služby: ABNT-CONN-1G-NA

Kapacita 1 Gbit/s poskytovaná po celé trase na optické síti až do předávacího bodu v lokalitě nám. Míru 517, Kroměříž

SLA služby: 99.9%

1) Nepovinný údaj. V případě změn na existující službě uveďte číslo služby (SID). Číslo služby je uvedené na faktuře TMCZ.
2) Podrobné identifikační údaje – viz výše uvedená smlouva/příloha Seznam Oprávněných osob
3) V případě, že je ADSR kontakt stejný pro všechny lokality, vyplňte pouze u první lokality hromadné specifikace služby
4) Pokud je ADSR zároveň kontaktem pro plánovaný výpadek, doplňte ANO, pokud je to jiná osoba, vyplňte udaje nebo ponechte prázdné, nepožadujete-li žádný kontakt
5) Vyplňte pouze v případě, pokud se kontakt liší od ADSR.

*) Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně

One Contract GREEN
®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:22;

Poznámka:

Všechny ceny uvedené v této specifikaci služby jsou ceny bez DPH v zákonem stanovené výši.

Pro technickou podporu využijte prosím telefonní číslo: [redacted]

Smluvní partner/Oprávněná osoba podpisem této Specifikace služby potvrzuje, že se seznámil/a a porozuměl/a podmínkám zřízení a poskytování této Služby, zejména že se seznámil/a s cenami zde uvedené Služby včetně doplňkových Služeb, resp. s Ceníky vztahujícími se ke zřízení a poskytování této Služby či s Dohodou o cenových podmínkách, že s nimi souhlasí, že jsou mu/jí srozumitelné a že je bude dodržovat, zejména pak že bude hradit sjednané ceny zde uvedené Služby. Další podrobnosti a podmínky zřízení a poskytování zde uvedené Služby jsou stanoveny v Popisu služby, jejichž platné znění je k dispozici na www.t-mobile.cz nebo na Zákaznickém portálu, přičemž Smluvní partner / Oprávněná osoba prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil a dále se zavazuje podmínky v těchto dokumentech stanovených dodržovat. Tato Specifikace služby se řídí rovněž podmínkami stanovenými ve Smlouvě (včetně Podmínek Firemního řešení) uzavřenou mezi poskytovatelem a Smluvním partnerem. Uzavírá-li tuto Specifikaci služby Oprávněná osoba tak svým podpisem potvrzuje, že se s podmínkami Smlouvy (včetně Podmínek Firemního řešení) seznámila a zavazuje se jimi řídit.

Uzavírá-li tuto Specifikaci služby Oprávněná osoba, tak tato Specifikace služeb je platná až okamžikem, kdy k podpisu této Specifikace služeb za TMCZ a Oprávněnou osobu připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner dle Smlouvy, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením této Specifikace služeb mezi Oprávněnou osobou a TMCZ.

Specifikace služby je uzavírána a může být měněna elektronicky s využitím zajištěného systému (zejména DocuSign) a/nebo s využitím elektronického podpisu, který je v souladu s nařízením EU eIDAS (v minimální úrovni el. podpisu „uznávaný" či vyšší). TMCZ umístí Specifikaci služby v elektronické podobě do systému DocuSign a vyzve Smluvního partnera k podpisu elektronického dokumentu. Smluvní partner poskytne TMCZ potřebnou součinnost (zejména pak správnou elektronickou adresu a telefonní kontakt osoby, která je oprávněná podepisovat jeho jménem). Každá ze Smluvních stran elektronicky obdrží plně podepsaný dokument ve formátu .pdf opatřený DocuSign certifikátem (Certificate of Completion), takový dokument se považuje za originál. Na požádání TMCZ je Smluvní partner povinen potvrdit podepsání elektronického dokumentu e-mailem. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany prohlašují tento způsob jednání za svá písemná jednání a za řádné uzavření Specifikace služby i pro případ, že by si dříve sjednaly výlučně listinnou podobu smluvní dokumentace. Pakliže Smluvní strany budou trvat na listinném uzavření Specifikace služby s fyzickými podpisy (totožnost Oprávněného zástupce při podpisu ověřena zástupcem poskytovatele), bude Specifikace služby vypracována ve 3 vyhotoveních s platností originálu, z nichž TMCZ obdrží 2 výtisky a Smluvní partner obdrží 1 výtisk. Smluvní strany zároveň prohlašují, že i v případě listinného uzavření lze jakékoliv další změny či ukončení Specifikace služby řešit též prostřednictvím elektronických podpisů, stejně jako měnit či ukončovat Specifikaci služby uzavřenou elektronicky listinnými dokumenty s fyzickými podpisy.

Datum:	Datum:
[redacted] Manažer prodeje státní správě Jméno a funkce zástupce/ů poskytovatele	[redacted] ředitelka Jméno a funkce zástupce smluvního partnera / oprávněné osoby
Digitálně podepsal [redacted] [redacted] Podpis/y zástupce/ů poskytovatele	[redacted] [redacted]

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:22;

Specifikace služby IP komplet

Služba IP komplet nabízí optimální řešení pro poskytování hlasových, internetových a datových služeb prostřednictvím jednotné technologické platformy. Služba je automaticky zařazena do hlasové VPN (Podnikové sítě). Detailní popis služby najdete v dokumentu Popis služby a Popis služby Podniková síť, kterými se Služba řídí, kterými se tato služba řídí. Služba Volání s MS Teams se řídí Popisem služby Volání s MS Teams.

Součástí smlouvy č.: **40120962502** (dále jen „smlouva“)		Revize: **9**, verze: **3**	Zákazník č.: **58655607**
Specifikace služby č.: **40120962570**	Revize: **5**, verze: **1**	Exist. služba č. [1]: **815000001170821**	Požadavek na: **změnu služby**

One Contract GREEN

Poskytovatel / TMCZ

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, spisová značka B 3787 vedená Městským soudem v Praze		
Prodejce: [redacted]	Obchodní požadavek ID: **O415677**	Partnerská smlouva:

Smluvní partner / Oprávněná osoba / Účastník [2]

Obchodní firma/jméno: **Justiční akademie**	IČ: **70961808**	Povinný subjekt pro registr smluv [3]: Ano ☒ Ne ☐
Oprávněný zástupce: [redacted]	Funkce: **Ředitelka**	
Telefon:	E-mail:	

dále ve Smluvní dokumentaci také jen jako „Smluvní partner“

Termíny

Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby je stanoven do **14** dnů od podpisu této Specifikace služby oprávněnými zástupci Smluvního partnera a poskytovatele a dodání souvisejících dokumentů, které jsou nezbytné pro zřízení či provedení změny Služby (např. vyplněný a podepsaný formulář CAF, souhlas vlastníka objektu atd.), není-li dále u konkrétní Služby sjednán termín odlišný.
Minimální doba užívání služby je stanovena na **48** měsíců, není-li dále u konkrétní Služby sjednána Minimální doba užívání služby odlišná.
Cena vyúčtovaná za poskytování Služeb dle této Specifikace služeb se **nezapočítává** do Minimálního odběru, pokud je definován ve Smlouvě o Firemním řešení.

Kontakt Smluvního partnera pro správu aktivní služby – ADSR [4]

Administrátor systémových řešení (ADSR) [4]: [redacted]		Heslo:
Telefon 1 (mobil): [redacted]	Telefon 2:	
E-mail 1: [redacted]	E-mail 2:	

Lokality / Služby

Lokalita: ulice: **Masarykovo náměstí 183/15**	Město: **Kroměříž**	PSČ: **767 01**

Další kontaktní osoby

Kontakt pro plánovaný výpadek [5]:	Telefon:	E-mail:
Kontaktní osoba v lokalitě [6]: [redacted]	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]
Administrátor pro SIP trunk/PBX [7]: [redacted]	Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]
Administrátor tenantu O365 [8]:	Telefon:	E-mail:
Administrátor LAN [9]:	Telefon:	E-mail:
Správce vnitřních rozvodů [10]:	Telefon:	E-mail:

Parametry služby

Rychlost přístupové linky [11]): **2 Mbit/s**	Garantovaná úroveň služby – SLA: **99,99%**

Přílohy ke specifikaci služby

☐ Internet, datová IP VPN ☒ Hlasová služba, připojení PBX, hlasová VPN ☐ Telefonní seznam ☐ Koncové lokality telefonních služeb [12] ☐ Ceník služby

1) Nepovinný údaj. V případě změn na existující službě uveďte číslo služby (SID). Číslo služby je uvedené na faktuře poskytovatele.
2) Podrobné identifikační údaje – viz výše uvedená Smlouva / příloha Seznam Oprávněných osob.
3) Povinný subjekt dle Zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
4) Jedná se o povinný údaj. V případě, že je ADSR kontakt stejný pro všechny lokality, vyplňte pouze u první lokality hromadné specifikace služby. U služby Virtuální ústředna obdrží ADSR kontakt od Poskytovatele přístupové údaje k Webovému portál pro nastavení služby Virtuální ústředna.
5) Kontaktní osoba pro plánovaný výpadek schvaluje termín a rozsah plánovaných výpadků ze strany Poskytovatele.
6) Kontaktní osoba v lokalitě je oprávněná za Smluvního partner určit termín přenesení telefonního čísla do komunikační sítě Poskytovatele.
7) Administrátor pro SIP trunk/PBX obdrží v případě varianty Služby se SIP trunkem nebo pobočkové ústředny od Poskytovatele SIP heslo Služby registrovaného SIP trunku. Pokud bude ADSR kontaktní osobou i pro SIP trunk/PBX, uveďte místo jména této pozice povinně text „ADSR“, NENECHÁVEJTE PROSÍM POLE PRÁZDNÉ.
8) Administrátor tenantu zabezpeči přístup do tenantu O365 Smluvního partnera pro Poskytovatele nebo podle pokynů Poskytovatele je schopen tenant O365 administrátorsky nastavit sám.
9) Administrátor pro LAN je zástupce odpovědný za provoz a správu místní počítačové sítě. V případě použití IP telefonů zabezpečuje jejich správné propojení na hlasový port routeru poskytovatele.
10) Správce vnitřních rozvodů zabezpečuje prostupy, případně doplnění vnitřních rozvodů pro instalaci služby Poskytovatelem.
11) Celková kapacita včetně hlasového, datového a internetového provozu.
12) V případě terminace provozu z více lokalit v centrále nutno vyplnit specifikaci „Koncové lokality telefonních služeb“ pro všechny lokality smluvního partnera/oprávněné osoby a podepsat dokument „Centrální prostup do telefonní sítě“.

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:57;

Cenová ujednání (v Kč bez DPH)

Cenová ujednání – Jednorázové ceny (bez DPH)	Cenová ujednání – Pravidelné měsíční ceny (bez DPH)
Jednorázová cena za základní aktivaci: **(v ceně*)**	Pravidelná měsíční cena za přístupový okruh a koncové zařízení: **1000 Kč**
Jednorázová cena za přípojku internet: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za přípojku internet a sjednanou úroveň kvality: **Kč**
Jednorázová cena za internet back-up: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za internet back-up: **Kč**
Jednorázová cena za internet: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za internet: **Kč**
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu: **Kč za 1 Mbit/s**	
Jednorázová cena za přípojku IP VPN: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za přípojku IP VPN a sjednanou úroveň kvality: **Kč**
Jednorázová cena za IP VPN back-up: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za IP VPN back-up: **Kč**
Jednorázová cena za IP VPN: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za IP VPN: **Kč**
Jednorázová cena za QoS: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za QoS: **Kč**
Jednorázová cena za základní aktivaci hlasové služby: **(v ceně*)**	Pravidelná měsíční cena za hlasovou službu: **(v ceně*);**
	Minimální cena za provoz [1]: **(v ceně*)**
Jednorázová cena za přenesení samostatného tel. čísla (CLI): **Kč**	
Jednorázová cena za přenesení bloku tel. čísel (DDI): **Kč**	
Jednorázová cena za provolbu - **100** čísel: **(v ceně*)**	
Jednorázová cena za Trunk business uživatele: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Trunk business uživatele: **Kč**
Jednorázová cena za Trunk premium uživatele: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Trunk premium uživatele: **Kč**
Jednorázová cena za Skupiny pro příjem a vyzv. hovoru: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Skupiny pro příjem a vyzv. hovoru: **Kč**
Jednorázová cena za Automatickou spojovatelku basic: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Automatickou spojovatelku basic: **Kč**
Jednorázová cena za Automatickou spojovatelku standard: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Automatickou spojovatelku standard: **Kč**
Jednorázová cena za Aplikaci pro recepce: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Aplikaci pro recepce: **Kč**
Jednorázová cena za Call centrum agent Basic: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Call centrum agent Basic: **Kč**
Jednorázová cena za Call centrum agent Standard: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Call centrum agent Standard: **Kč**
Jednorázová cena za Call centrum agent Premium: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Call centrum agent Premium: **Kč**
Jednorázová cena za Call centrum supervisor Standard: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Call centrum supervisor Standard: **Kč**
Jednorázová cena za Call centrum supervisor Premium: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Call centrum supervisor Premium: **Kč**
Jednorázová cena za Virtuální Fax: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Virtuální Fax: **Kč**
Jednorázová cena za Linku bez připojení: **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Linku bez připojení: **Kč**
Jednorázová cena za Omezení odchozích volání řízené sítí **Kč**	Pravidelná měsíční cena za Omezení odchozích volání řízené sítí **Kč**
Jednorázová cena, Hlasový kanál Volání s MS Teams: **Kč**	Pravidelná měsíční cena, Hlasový kanál Volání s MS Teams: **Kč**
Jednorázová cena, Hybridní uživatel Volání s MS Teams: **Kč**	Pravidelná měsíční cena, Hybridní uživatel Volání s MS Teams: **Kč**
Jednorázová cena, Premium uživatel Volání s MS Teams: **Kč**	Pravidelná měsíční cena, Premium uživatel Volání s MS Teams: **Kč**
Jednorázová cena, základní instalace Volání s MS Teams: **Kč**	Pravidelná měsíční cena, základní podpora Volání s MS Teams: **Kč**
Jednorázová cena, rozšířená instalace Volání s MS Teams: **Kč**	Pravidelná měsíční cena, rozšířená podpora Volání s MS Teams: **Kč**
Jednorázová cena, hlasový kanál externí propoj: **Kč**	Pravidelná měsíční cena, za hlasový kanál externí propoj: **Kč**

*) Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně

Cenový program, zlevněné mezinárodní destinace

Cenový program (pro IP komplet):	**(GTS) Atlas Nano**

Poznámka:

Všechny ceny uvedené v této specifikaci služby jsou ceny bez DPH v zákonem stanovené výši.

Pro technickou podporu využijte prosím telefonní číslo: 800 737 311

1 V případě, že cena za uskutečněné hovory (cena za provoz) v příslušném zúčtovacím období, nedosáhne stanovené minimální ceny za provoz, je Smluvnímu partnerovi v daném zúčtovacím období doúčtována cena do výše stanovené minimální ceny za provoz. V případě, že Služba nebyla poskytována po celé zúčtovací období (neplatí pro období, kdy nebyla poskytována z důvodů na straně Smluvního partnera), je minimální cena za provoz snížena o koeficient (počet dní poskytování Služby v daném zúčtovacím období / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období).

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:57;

Nedílnou součástí této Specifikace služby je příloha – Ověřovací kód účastníka. Smluvní partner a poskytovatel se dohodli, že tato příloha je Smluvnímu partnerovi i poskytnuta elektronicky na email osoby oprávněné jednat za Smluvního partnera nebo Zodpovědné osoby, příp. Obchodního manažera, pokud jsou Zodpovědná osoba či Obchodní manažer stanoveni. Není-li e-mail u osoby oprávněné jednat za Smluvního partnera, Zodpovědné osoby či Obchodního manažera nastaven či není možné na něj poslat e-mail se zašifrovanou přílohou, je tato příloha Smluvnímu partnerovi doručena prostřednictvím držitele licence poštovních služeb.

Smluvní strany se dohodly pro případ, kdy tato Specifikace služby nahrazuje jinou, dříve uzavřenou specifikaci služby, na jejímž základě byla poskytována služba, a kdy ke všem telefonním číslům poskytovaným dle této Specifikace služby byl již přidělen Ověřovací kód účastníka prostřednictvím přílohy - Ověřovací kód účastníka v rámci původní specifikace služby, že tato příloha z původní specifikace služby zůstane zachována a stane se nedílnou součástí této Specifikace služby jako její příloha, a to s výjimkou té části přílohy upravující telefonní čísla (včetně k nim přidělených ověřovacích kódů smluvního partnera), která nejsou nadále dle této Specifikace služby poskytována. Bez ohledu na zde uvedené je poskytovatel oprávněn zaslat Smluvnímu partnerovi novou přílohu – Ověřovací kód účastníka i v případě zde popsaném, přičemž dnem jejího doručení Smluvnímu partnerovi tato nová příloha – Ověřovací kód účastníka nahradí v plném rozsahu stávající přílohu – Ověřovací kód účastníka.

Smluvní partner podpisem této Specifikace služby potvrzuje, že se seznámil a porozuměl podmínkám zřízení a poskytování této Služby, zejména že se seznámil s cenami zde uvedené Služby včetně doplňkových Služeb, resp. s Ceníky vztahujícími se ke zřízení a poskytování této Služby či s Dohodou o cenových podmínkách, že s nimi souhlasí, že jsou mu srozumitelné a že je bude dodržovat, zejména pak že bude hradit sjednané ceny Služby. Další podrobnosti a podmínky zřízení a poskytování Služby jsou stanoveny v Popisu služby, jehož platné znění je k dispozici na www.t-mobile.cz nebo na Zákaznickém portálu, přičemž Smluvní partner prohlašuje, že se s tímto dokumentem seznámil a dále se zavazuje podmínky v něm stanovené dodržovat. Tato Specifikace služby se řídí rovněž podmínkami stanovenými ve Smlouvě o Firemním řešení (včetně Podmínek Firemního řešení) / Smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (včetně Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací) uzavřené mezi poskytovatelem a Smluvním partnerem.

Tato Specifikace služby nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami. Podmiňuje-li zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“) nabytí účinnosti této Specifikace služby jejím uveřejněním v registru smluv dle ZRS, pak bez ohledu na ostatní smluvní ustanovení nabude tato Specifikace služby účinnosti nejdříve okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv dle ZRS. V takovém případě v souladu se ZRS Smluvní strany v rámci uveřejnění této Specifikace služby v registru smluv začerní veškeré osobní údaje a obchodní tajemství.

Tato Specifikace služby je uzavírána a může být měněna elektronicky s využitím zajištěného systému (zejména DocuSign) a/nebo s využitím elektronického podpisu, který je v souladu s nařízením EU eIDAS (v minimální úrovni el. podpisu „uznávaný“ či vyšší). Poskytovatel umístí Specifikaci služby v elektronické podobě do systému DocuSign a vyzve Smluvního partnera k podpisu elektronického dokumentu. Smluvní partner poskytne poskytovateli potřebnou součinnost (zejména pak správnou elektronickou adresu a telefonní kontakt osoby, která je oprávněná podepisovat jeho jménem). Každá ze Smluvních stran elektronicky obdrží plně podepsaný dokument ve formátu .pdf opatřený DocuSign certifikátem (Certificate of Completion), takový dokument se považuje za originál. Na požádání je Smluvní partner povinen potvrdit poskytovateli podepsání elektronického dokumentu e-mailem. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany prohlašují tento způsob jednání za svá písemná jednání a za řádné uzavření Specifikace služby i pro případ, že by si dříve sjednaly výlučně listinnou podobu Smluvní dokumentace. Pakliže Smluvní strany budou trvat na listinném uzavření Specifikace služby s fyzickými podpisy (totožnost Oprávněného zástupce při podpisu ověřena zástupcem poskytovatele), bude Specifikace služby vypracována ve 3 vyhotoveních s platností originálu, z nichž poskytovatel obdrží 2 výtisky a Smluvní partner obdrží 1 výtisk. Smluvní strany zároveň prohlašují, že i v případě listinného uzavření lze jakékoliv další změny či ukončení Specifikace služby řešit též prostřednictvím elektronických podpisů, stejně jako měnit či ukončovat Specifikaci služby uzavřenou elektronicky listinnými dokumenty s fyzickými podpisy.

Datum:	Datum:
[redacted] - Manažer prodeje státní správě	[redacted] / ředitelka
Jméno a funkce zástupce/ů poskytovatele	Jméno a funkce zástupce Smluvního partnera
[redacted]	[redacted]
Podpis/y zástupce/ů poskytovatele	Podpis zástupce Smluvního partnera

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:57;

Internet a data

Profesionální internet – parametry služby

Kapacita [2] dedikované přípojky (symetrické): **Není použito**	nebo (asymetrické): **Není použito**	Garantovaná úroveň služby: **Bez SLA**
Kapacita [2] sdílené přípojky: **Není použito**		
Alternativní přípojka: **Není použita**		Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky [3]: **Ne**
Koncové zařízení je součástí služby [4]: **Ano - Managed CPE**		Varianta [5]:

Profesionální internet – doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická) [6]: **Není použito**	nebo (asymetrická) [6]: **Není použito**	Back-up alternativní přípojka [6]: **Není použito**
Back-up sdílená přípojka [6]: **Není použito**		

Provozní statistiky: **Ne**	Typ vizualizace: **Standard**	Proaktivní dohled: **Ne**
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:

Požadovaný počet veřejných IPv4 adres [7]: balíček **Standard** Požadovaný počet IPv6 adres [8]: **Není použito**

Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: **Není použito**

Poznámka:

IP VPN – parametry služby

Kapacita [2] dedikované přípojky (symetrické): **Není použito**	nebo (asymetrické): **Není použito**	Garantovaná úroveň služby: **Bez SLA**
Kapacita [2] sdílené přípojky: **Není použito**		
Alternativní přípojka: **Není použito**		Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky [9]: **Ne**

Účastnické číslo sdílené přípojky:	Referenční číslo O2:	Typ:
Koncové zařízení je součástí služby [4]: **Ano - Managed CPE**	Varianta [5]:	
Routing protokol [10]:	Typ koncového zařízení [11]:	
Typ rozhraní:	Konektor:	
Název zákaznické IP VPN: Síť 1: ; Síť 2:	Multiple IP VPN: **Ne** síť 1: **100%** kapacity; síť 2: **0%** kapacity	

IP VPN - doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): **Není použito**	nebo (asymetrická): **Není použito**	Back-up alternativní přípojka [6]: **Není použito**	
Back-up sdílená přípojka: **Není použito**		Účastnické číslo back-up sdílené přípojky:	
Ref. číslo O2:		Typ telefonní linky:	

QoS [12]: **Ne**	Provozní statistiky [12]: **Ne**	Typ vizualizace: **Standard**		Proaktivní dohled: **Ne**
Remote access [13]: **Ne**	Centrální internet [13]: **Ne**	Multi IP VPN [13]: **Ne**	Multicast IP VPN [13]: **Ne**	IPV6 VPN: **Ne**

Poznámka:

Smluvní partner se zavazuje, že v termínu realizace zajistí technika zodpovědného za vnitřní rozvody (platí v případě, že dodavatel okruhu využívá stávající rozvody) a že v den realizace bude zajištěna konektivita LAN do koncového zařízení poskytovatele. Smluvní partner byl informován, že v případě využívání vlastního CPE, nenese poskytovatel zodpovědnost za případné technické problémy zařízení a za problémy služby této služby IP komplet s tím spojené (v takovém případě zejména smluvnímu partnerovi nenáleží příslušné slevy nebo sjednané smluvní sankce SLA).

2 Požadovaná kapacita linky je garantována pouze pro rámce o velikosti >=512 bajtů.

3 Dle platného Popisu služby Profesionální internet (viz článek Zřízení služby Profesionální internet) a dle platného Ceníku služby Profesionální internet.

4 Pokud není koncové zařízení součástí Služby (Smluvní partner vyžaduje vlastní CPE), Poskytovatel může v závislosti na použité přístupové technologii vyžadovat, aby provoz z tohoto CPE byl tagován ve formě 802.1q (tj. s nastavenou VLAN-ID).

5 Vyplní se pouze v případě, že se jedná o variantu Unmanaged CPE (koncové zařízení není součástí Služby).

6 **Nepoměr kapacit:** Pokud má back-up připojení proti primárnímu připojení výrazně nižší kapacitu, může v případě výpadku primárního připojení dojít k zahlcení back-up připojení, které se v takovém případě může uživatelům jevit jako nefunkční. Tento případ nelze považovat za nefunkčnost celkového řešení.

7 Počet veřejných IPv4 adres
Ke Službě je možno přiřadit jeden z balíčků veřejných IPv4 adres (Standard, Extra, Premium). Balíček Standard tvoří nedílnou součást služby (je poskytován bez příplatku). Měsíční poplatky za využití balíčků Extra a Premium jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Ke každé službě je možno přiřadit pouze jeden z uvedených balíčků. Počty veřejných IPv4 adres poskytovaných v rámci jednotlivých balíčků a odpovídající pravidelné měsíční ceny za jejich využití jsou uvedeny v Ceníku služby Profesionální internet.

8 Počet 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 264 adres. Poskytovatel poskytuje Smluvnímu partnerovi standardně 256 bloků adres tj. celkem 272 adres (prefix /56). V případě, že je Smluvním partnerem Poskytovatele např. menší ISP, který požaduje větší rozsah IPv6 bloků, je mu možné přidělit rozšířený rozsah 65 536 bloků adres tj. celkem 280 adres (prefix /48).

9 Dle platného Popisu služby IP VPN (viz článek Zřízení služby IP VPN) a dle platného Ceníku služby IP VPN.

10 Pokud není koncové zařízení součástí Služby (Smluvní partner vyžaduje vlastní CPE), Poskytovatel může v závislosti na použité přístupové technologii vyžadovat, aby provoz z tohoto CPE byl tagován ve formě 802.1q (tj. s nastavenou VLAN-ID).

11 Takto označená pole se vyplňují pouze v případě, že se jedná o variantu Unmanaged CPE (koncové zařízení není součástí Služby).

12 Je-li na IP VPN přípojce objednána služba QoS, služba Provozní statistiky zahrnuje i Advance měření (tj. měření QoS nebo IP SLA, více viz Provozní statistiky – uživatelský manuál).

13 Pro objednání této volitelné doplňkové služby je nutné vyplnit detailní Specifikaci konkrétní doplňkové služby, která pak tvoří přílohu této Specifikace služby IP VPN

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:57;

Hlasová služba, připojení PBX, hlasová VPN

Hlasové rozhraní

Typ rozhraní / Počet rozhraní a souběžných hovoru	Počet rozhraní	Počet souběžných hovorů celkem	Počet odchozích hovorů celkem	Počet příchozích hovorů celkem
FXS [14] (analogové)	0	0	0	0
BRI [14] (ISDN 2)	0	0	0	0
PRI [14] (ISDN 30)	0	0	0	0
SIP trunk (pro IP PBX)	1	10	0	0
Volání s MS Teams (Direct Routing MS Teams)	0	0	0	0
Externí hlasový propoj	0	0	0	0
Virtuální ústředna	0	0	0	0

Definice připojení pro IP PBX (hlasový SIP trunk)

Typ signalizace	**SIP-T**	Typ kodeku	

Konfigurace hlasové služby

Číslo přípojky	Typ přípojky	Přidělené číslo nebo číselná řada [15]	Původ čísla [16]	Přesměrování / přepočet na cílové číslo [17]	Poznámka
	Hlasový trunk SIP-T	**5735051**			
	Hlasový trunk SIP-T	**5735053**			
	Hlasový trunk SIP-T	**57280904**			

Konfigurace pro Virtuální fax

Přidělené číslo [15]	Původ čísla [16]	Faxová schránka / + připojení fax. přístr. [18]	E-mail + uživatelské jméno [19] + poznámka

Počet jednoduchých objednávek přenesení [20]: Počet komplexních objednávek přenesení [20]:

Back-up hlasové služby

Back-up hlasové služby [21]: **Ne**

Poznámka:

Doplňkové služby [22]

Zveřejnění v telefonním seznamu [23]: ☐ Ano ☐ Ne Omezení odchozích volání řízené sítí (OCB NC) [24]: **bez omezení**

(varianty: povolena všechna volání bez omezení; povolena všechna volání mimo služby se speciálním tarifem; pouze tísňová, místní a národní volání; pouze tísňová volání)

VoWiFi – požadovaný maximální počet současných hovorů s QoS podporou volání přes Wi-Fi [25]:

Základní instalace Volání s MS Teams [26]: **Základní** podpora Volání s MS Teams [26]:

Smluvní partner osoba se zavazuje, že v terminu realizace této služby IP komplet zajistí na své náklady součinnost odpovědného zástupce za provoz a správu pobočkové ústředny, pokud požaduje její připojení k této službě IP komplet. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel nenese zodpovědnost za případné technické problémy pobočkové ústředny a za problémy této služby IP komplet s tím spojené (v takovém případě zejména smluvnímu partnerovi nenáleží příslušné slevy nebo sjednané smluvní sankce SLA).

Poznámka:

14 FXS (Foreign eXchange Station) odpovídá pojmu HTS (Hlavní Telefonní Stanice), BRI/PRI (Basi/Primary Rate Interface) odpovídá pojmu ISDN2/ISDN30

15 Konkrétní čísla řad, pouze pokud je známo – nepovinný údaj, číselné řady musí náležet do jednoho telefonního obvodu.

16 Přidělení nového telefonního čísla (série) z rozsahu T-Mobile nebo přenesení čísla (série) od jiného operátora dle přiloženého formuláře CAF

17 Nepovinný údaj. Vyberte, zda se jedná o přesměrování či přepočet telefonních čísel přidělených k přípojce a uveďte cílové číslo. Veškerý příchozí telefonní provoz na přidělené číslo bude trvale zakončen prostřednictvím doplňkové funkce přesměrování nebo přepočet čísla na uvedeném cílovém čísle. Cílové číslo musí být telefonní číslo v národním či mezinárodním formátu nebo číselná řada stejného rozsahu jako číslo přidělené. Přesměrování je možné na telefonní číslo v jakékoliv veřejné telefonní síti, přesměrovaný provoz je zpoplatněn jako odchozí provoz do příslušného směru dle zvoleného **Cenového programu** a platného **Ceníku služby IP komplet**, pokud není dohodnuto jinak. Přepočet čísla lze realizovat pouze v rámci sítě a značky T-Mobile a cílové číslo musí náležet do stejného telefonního obvodu jako číslo přepočítávané, přepočítaný provoz není zpoplatněn cenou za provoz.

18 FaxScan – koncové zařízení pro připojení standardního faxového přístroje. Přístroj ani telefonní číslo určené pro faxový provoz nelze používat pro hlasovou komunikaci.

19 Uživatelské jméno smí obsahovat pouze písmena a číslice.

20 Jednoduchá objednávka = přenesení jednoho čísla z analogové linky. Komplexní objednávka = přenesení sady (hlavní + MSN) nebo provolbové série čísel. 1 objednávka = 1 CAF

21 Back-up hlasové služby lze realizovat pouze v případě, že se do kapacity zvolené přípojky s dostatečnou rezervou vejdou všechny kanály hlasové služby.

22 Ostatní doplňkové služby hlasové služby dle standardního nastavení, viz popis služby. Možno změnit příslušnou přílohou specifikace služby.

23 Zveřejnění údajů dle formuláře "Informace pro uveřejnění v telefonním seznamu" (bude vyplněn v průběhu procesu zřízení služby).

24 Omezení odchozích volání platné pro všechna telefonní čísla v příslušné lokalitě. Pro změnu nastavení ostatních doplňkových služeb vyplňte přílohu Specifikace služby Nastavení doplňkových telefonních služeb. Přehled všech doplňkových služeb a základní nastavení viz platný Popis služby IP komplet.

25 V současné době podporuje QoS pouze výrobce Apple a to pouze s telefony iPhone, které podporují volání přes Wi-Fi.

26 Pro Službu Volání s MS Teams je povinná Základní instalace s pomocí Poskytovatel podle online pokynů nebo po předání přístupu do tenantu O365 nastavení zajistí Poskytovatel.

Dohoda o cenových podmínkách – IP komplet

Ke smlouvě č.: **40120962502_9_3**	a Specifikaci služby: **40120962570_5_1**
Číslo dodatku: **1**	(případně služba číslo): **815000001170821**

Poskytovatel

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, spisová značka B 3787 vedená Městským soudem v Praze		
Prodejce: [redacted]	Obchodní případ ID: **O415677**	Partnerská smlouva: / /

Smluvní partner / Oprávněná osoba [1)]

Obchodní firma/Jméno: Justiční akademie	IČ: **70961808**
Oprávněný zástupce: [redacted]	Funkce: **Ředitelka**
Telefon:	E-mail:

1) Podrobné identifikační údaje – viz výše uvedená smlouva/příloha Seznam Oprávněných osob

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento dodatek, uzavřený mezi poskytovatelem a smluvním partnerem, upravuje druhy a výši dohodnutých slev a dalších příslušných výhod poskytnutých poskytovatelem smluvnímu partnerovi k veřejně dostupné službě elektronických komunikací IP komplet, poskytované poskytovatelem smluvnímu partnerovi dle výše uvedené smlouvy a Specifikace služby nebo pod výše uvedeným číslem služby (v případě rozporu má přednost číslo služby). Pokud není číslo Specifikace služby ani číslo služby výše uvedeno, vztahuje se tento dodatek ke všem službám IP komplet, poskytovaným poskytovatelem smluvnímu partnerovi dle výše uvedené smlouvy.

1.2. Tento dodatek ruší a nahrazuje všechny předešlé dodatky, které se vztahují ke smlouvě a Specifikaci služby uvedené výše.

1.3. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

2. Dohoda o cenovém programu

2.1. Smluvní strany se dohodly, že služba poskytovaná smluvnímu partnerovi, dle výše uvedené smlouvy a Specifikace služby, bude zpoplatňována dle platného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby a Cenového programu (GTS) Atlas Nano (dále jen „ceník"). Smluvní partner je povinen hradit ceny ve výši stanovené v ceníku ode dne účinnosti tohoto dodatku, pokud není v tomto dodatku uvedeno jinak.

3. Dohoda o cenách za číselnou provolbu

3.1. Smluvní strany si v níže uvedené tabulce dohodly individuální pravidelné měsíční ceny za číselnou provolbu u služby IP komplet, které nahrazují ceny uvedené v příslušných ustanovení platného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby:

Popis	Cena
Provolba 100 čísel	cena je zahrnuta v ceně za provoz

4. Dohoda o cenách za provoz

4.1. Smluvní strany se dohodly na individuální výši cen za provoz vybraných typů hovorů služby IP komplet dle níže uvedené tabulky.

4.2. Ceny za provoz ostatních typů hovorů služby IP komplet (neuvedených v této tabulce) jsou smluvnímu partnerovi účtovány ve výši, která je uvedená v příslušném ustanovení platného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby, cenového programu, popř. dle jiného ustanovení tohoto dodatku.

4.3. Výše individuálních cen za provoz vybraných typů hovorů služby IP komplet:

Popis	Špička (Kč za min.)	Mimo špičku (Kč za min.)
Místní hovory	0,36	0,36
Meziměstské hovory	0,36	0,36
Mobilní hovory	0,77	0,77
Hovory do neveřejných sítí	0,77	0,77

5. Dohoda o minimální době užívání služby

5.1. Smluvní strany se dohodly, že minimální doba užívání služby IP komplet dle výše uvedené smlouvy a příslušných Specifikací služby je stanovena na 48 měsíců ode dne:

a) účinnosti tohoto smluvního dodatku pro služby zřízené před datem účinnosti tohoto dodatku,
b) ode dne zřízení služby pro služby zřízené po datu účinnosti tohoto dodatku.

One Contract / GREEN

Dohoda o cenových podmínkách – IP komplet

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Tento dodatek je nedílnou součástí shora uvedené smlouvy a vstupuje v platnost dnem, kdy je podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

6.2. Tento dodatek vstoupí v účinnost dnem realizace změny služby poskytované dle výše vedené smlouvy a příslušné Specifikace služby s výjimkou zde sjednaných cen za provoz včetně případných slev z cen za provoz, které vstoupí v účinnost až od 1. dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po realizaci příslušné změny služby.

6.3. Vztah tohoto dodatku a Ceníku veřejně dostupné telefonní služby včetně dohodnutého cenového programu je vztahem speciálního a všeobecného. Ostatní ustanovení a text Ceníku veřejně dostupné telefonní služby včetně dohodnutého cenového programu, kromě změn uvedených v tomto dodatku, se nemění a zůstávají v platnosti.

6.4. Dodatek je uzavírán a může být měněn elektronicky s využitím zajištěného systému (zejména DocuSign) a/nebo s využitím elektronického podpisu, který je v souladu s nařízením EU eIDAS (v minimální úrovni el. podpisu „uznávaný“ či vyšší). TMCZ umístí Dodatek v elektronické podobě do systému DocuSign a vyzve Smluvního partnera k podpisu elektronického dokumentu. Smluvní partner poskytne TMCZ potřebnou součinnost (zejména pak správnou elektronickou adresu a telefonní kontakt osoby, která je oprávněná podepisovat jeho jménem). Každá ze Smluvních stran elektronicky obdrží plně podepsaný dokument ve formátu .pdf opatřený DocuSign certifikátem (Certificate of Completion), takový dokument se považuje za originál. Na požádání TMCZ je Smluvní partner povinen potvrdit podepsání elektronického dokumentu e-mailem. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany prohlašují tento způsob jednání za svá písemná jednání a za řádné uzavření Dodatku i pro případ, že by si dříve sjednaly výlučně listinnou podobu smluvní dokumentace. Pakliže Smluvní strany budou trvat na listinném uzavření Dodatku s fyzickými podpisy (totožnost Oprávněného zástupce při podpisu ověřena zástupcem poskytovatele), bude Dodatek vypracován ve 3 vyhotoveních s platností originálu, z nichž TMCZ obdrží 2 výtisky a Smluvní partner obdrží 1 výtisk. Smluvní strany zároveň prohlašují, že i v případě listinného uzavření lze jakékoliv další změny či ukončení Smlouvy řešit též prostřednictvím elektronických podpisů, stejně jako měnit či ukončovat Smlouvu uzavřenou elektronicky listinnými dokumenty s fyzickými podpisy.

Datum:	Datum:
[redacted] Manažer prodeje státní správě Jméno a funkce zástupce/ců poskytovatele	[redacted] ředitelka Jméno a funkce zástupce Smluvního partnera / Oprávněné osoby
Digitálně podepsal [redacted]	[redacted]

®certified; AbbrentA; 7.6.2024 8:15:52;

PŘÍLOHA Č. 1: STANOVENÍ/ZRUŠENÍ ADMINISTRÁTORŮ

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

STANOVENÍ/ZRUŠENÍ ADMINISTRÁTORŮ

POSKYTOVATEL/ OPERÁTOR (dále jen „TMCZ“)

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
800 73 73 33
business@t-mobile.cz
www.t-mobile.cz/kontakt

SMLUVNÍ PARTNER /ÚČASTNÍK /OPRÁVNĚNÁ OSOBA
(dále jen „Smluvní partner“)

Název zákazníka **Česká republika – Justiční akademie**

Sídlo

Ulice	Masarykovo náměstí
č.p. / č.o.	183 / 15
Město	Kroměříž
PSČ	767 01

(dále jen „Smluvní partner“)

IČ	70961808
DIČ	není plátce
Zastoupená	[redacted], ředitelkou

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

☒ Stanovení zodpovědné osoby[1]

Jméno, příjmení, titul*	[redacted]
Kontaktní adresa[2]	
Ulice, č.p./č.o.	Masarykovo nám. 183/15
Město, PSČ	Kroměříž 767 01
Datum narození*	17.2.1971
Doklad – číslo, platnost	
Admin. tel. číslo (T-Mobile)	[redacted]
Kontaktní telefonní číslo	[redacted]
E-mail*	[redacted]
Heslo pro komunikaci*[3]	[redacted]

☐ Zrušení zodpovědné osoby[4]

Jméno, příjmení, titul*	
Telefonní číslo	

☐ Stanovení[5] ☐ Zrušení[5]

☐ Obchodní manažer
☐ Obchodní manažer pro Rámcovou smlouvu
☐ Obchodní manažer pro Firemní řešení
☐ Administrátor služeb
☐ Administrátor financí

Jméno, příjmení, titul*	
Kontaktní adresa[2]	
Ulice, č.p./č.o.	
Město, PSČ	
Datum narození	
Doklad – číslo, platnost	
Admin. tel. číslo (T-Mobile)	
Kontaktní telefonní číslo	
E-mail*	
Heslo pro komunikaci*[3]	
Fakturační skupina[6]	

* Povinný údaj

[1] Zaškrtněte checkbox, pokud chcete stanovit ZO. Ve vedlejším sloupci vyplňte údaje o nové ZO.

[2] Adresa pro zasílání informací vztahujících se k danému typu administrátora.

[3] **Heslo je číselné a nesmí být ve tvaru:** 0000, 1234, 4321, 1111, 2222, 3333, 4444, 5555, 6666, 7777, 8888, 9999

[4] Zaškrtněte checkbox, pokud chcete zrušit ZO. Ve vedlejším sloupci vyplňte údaje o rušené ZO.

[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 ADF uveďte čísla fakturačních skupin, které je ADF oprávněn spravovat. Pokud nebude uvedena žádná fakturační skupina, ADF bude automaticky spravovat všechny fakturační skupiny Smluvního partnera.

☐ Stanovení[5] ☐ Zrušení[5]

☐ Obchodní manažer
☐ Obchodní manažer pro Rámcovou smlouvu
☐ Obchodní manažer pro Firemní řešení
☐ Administrátor služeb
☐ Administrátor financí

Jméno, příjmení, titul*

Kontaktní adresa[2]
Ulice, č.p./č.o.
Město, PSČ
Datum narození
Doklad – číslo, platnost
Admin. tel. číslo (T-Mobile)
Kontaktní telefonní číslo
E-mail*
Heslo pro komunikaci*[3]
Fakturační skupina[6]

☒ Stanovení[7] ☐ Stanovení pro celou společnost

☐ Zrušení

☒ Administrátor systémového řešení

Jméno, příjmení, titul* [redacted]

Kontaktní adresa[2]
Ulice, č.p./č.o. Masarykovo nám. 183/15
Město, PSČ Kroměříž 767 01
Datum narození 20.10.1984
Doklad – číslo, platnost
Admin. tel. číslo (T-Mobile)
Kontaktní telefonní číslo [redacted]
E-mail* [redacted]
Heslo pro komunikaci*[3] [redacted]

Název služby
ID služby

☒ Stanovení[8] ☐ Zrušení

☒ Kontakt pro plánovaný výpadek

Jméno, příjmení, titul* ICT
Kontaktní telefonní číslo [redacted]
E-mail* [redacted]

Název služby
ID služby

PODPIS Datum: 13.6.2024 Místo: Kroměříž

Jméno: [redacted]

[redacted]

ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (Podpis, razítko)

---

[7] Vyberte, zda chcete ADSR stanovit (kolonka „Stanovení") pro konkrétní službu (potom uveďte kterou) nebo stanovit pro všechny služby Smluvního partnera nebo zrušit. Ve vedlejším sloupci vyplňte údaje o ADSR, 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 Kontaktu pro plánovaný výpadek, v případě zrušení stačí vyplnit Jméno a Kontaktní telefonní číslo.

PODMÍNKY ADMINISTRACE SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM ADMINISTRÁTORŮ

Zodpovědná osoba

Zodpovědná osoba (ZO) je oprávněna jednat jménem Smluvního partnera, a to zejména na základě zákonného oprávnění (statutární orgán, samostatně jednající jednatel, atd.), nebo na základě plné moci či pověření. Pokud není žádná osoba uvedena v Obchodním rejstříku, je nutné doložit listinu či jinou skutečnost, která opravňuje osobu jednat za daný subjekt.
ZO může jménem Smluvního partnera uzavřít, změnit (dodatkovat či uzavírat dohody) či ukončit jakýkoliv smluvní vztah související h s podnikatelskou činností Smluvního partnera, zejména účastnickou smlouvu, a činit další úkony s takovou smlouvou související, které jsou dále oprávněni provádět administrátoři nižších úrovní. ZO je vždy statutární orgán Smluvního partnera.

Typy administrátorů

Obchodní manažer (OM) je hlavním administrátorem Služeb a je oprávněn činit jménem Smluvního partnera veškerá jednání vůči TMCZ plynoucí z výše uvedených smluv, zejména uzavírat, převádět, prodlužovat a ukončovat Účastnické smlouvy, Specifikace služeb, Smlouvu o poskytování T-Cloud služeb, Objednávku o zřízení a poskytování služby nebo Smlouvu o poskytování služby. Tato role je nadřazena ostatním rolím ADF, ADS, ADSR, ADTP, a může je stanovit i zrušit. OM může provádět veškerou administraci týkající se služeb i Vyúčtování služeb.

Obchodní manažer pro Rámcovou smlouvu je hlavním administrátorem služeb a je oprávněna činit jménem Smluvního partnera veškerá jednání vůči TMCZ (zejména uzavírat, převádět, prodlužovat, ukončovat Účastnické smlouvy atd.) týkající se uzavřené Rámcové smlouvy (nikoliv pro Rámcovou smlouvu T-Mobile Benefit nebo T-Mobile Program). Obchodní manažer Rámcové smlouvy může provádět veškerou administraci týkající se služeb i Vyúčtování služeb vztahující se k Rámcové smlouvě. Tato role je nadřazena všem ostatním rolím ADF, ADS, ADSR, a může je stanovit i zrušit.

Obchodní manažer pro Firemní řešení je hlavním administrátorem služeb a je oprávněn činit jménem Smluvního partnera veškerá jednání (uzavírat, převádět, prodlužovat či ukončovat Specifikace služeb a/nebo Smlouvy o poskytování služby a/nebo Účastnické smlouvy) týkající se výhradně uzavřené Smlouvy o firemním řešení, Smlouvy o poskytování veřejně dostupné sužby elektronických komunikací a Smlouvy o poskytování služby. Obchodní manažer Rámcové smlouvy může provádět veškerou administraci týkající se služeb i Vyúčtování služeb vztahující se k ke Smlouvě o Firemním řešení. Tato role je nadřazena všem ostatním rolím ADF, ADS, ADSR, a může je stanovit i zrušit.

Administrátor služeb (ADS) je oprávněn jménem Smluvního partnera administrovat jednotlivé Služby, tj. zejména provádět aktivaci, změnu nastavení či deaktivaci jednotlivých parametrů Služeb. Administrátor služeb má právo na poskytnutí informací vztahujících se ke spravovaným Službám.

Administrátor financí (ADF) je oprávněn jménem Smluvního partnera činit veškeré úkony, které se týkají Vyúčtování služeb a plateb prováděných Smluvním partnerem, například určovat způsob úhrady, za stanovených podmínek požadovat podrobný výpis čerpání Služeb, určovat formu Vyúčtování služeb (tištěné, elektronické nebo tištěné i elektronické). ADF má u elektronického Vyúčtování služeb právo aktivovat upozornění e-mailem. V takovém případě bude upozornění e-mailem odesíláno na všechny ADF, kteří spravují fakturační skupinu, u které bylo upozornění aktivováno. ADF je oprávněn jménem Smluvního partnera uznat jakýkoliv jeho dluh, co do důvodu i výše, a sjednat s TMCZ dohodu o splátkách.

Administrátor systémových řešení (ADSR) je kontaktní osoba pověřená Smluvním partnerem administrovat označené Služby zřízené na základě výše uvedených typů smluv uzavřených Smluvním partnerem nebo specifické Služby (např. Podniková síť). ADSR může být stanoven rovněž pro vybranou Službu přímo ve Specifikaci služby a jeho oprávnění potom platí jen pro danou Službu.
ADSR komunikuje se zástupci TMCZ v záležitostech spojených s administrací těchto Služeb (řešení poruch, změny nastavení, plánované i neplánované odstávky apod.). TMCZ se obrací na ADSR v případě zasílání informace o plánované odstávce, ověření funkčnosti apod. Jako ADSR může být určen "helpdesk" Smluvního partnera. V případě více lokalit může mít každá lokalita svého ADSR (či více ADSR).

Smluvní partner může určit kteréhokoliv z administrátorů nebo i jinou osobu jako kontakt pro plánovaný výpadek, což slouží pro informování ze strany TMCZ o plánovaném výpadku. Dané telefonní číslo nebo e-mail je možné určit pro všechny Služby nebo jen ke konkrétní Službě (nikoliv pro jednotlivé Účastnické smlouvy) / popř. komponentě Služby samostatně.

Stanovení/zrušení administrátorů

Oprávnění konkrétního administrátora platí až do okamžiku, než bude jeho oprávnění Smluvním partnerem výslovně zrušeno. Jedna osoba může mít více administrátorských rolí, tj. jedna osoba může být současně např. ADS, ADF či ADSR. Smluvní partner však může stanovit i více administrátorů se stejnými rolemi. V případě ZO nebo OM již není třeba určení dalších administrátorských rolí. Má-li Smluvní partner více administrátorů, zajistí, aby byl výkon činností jednotlivých administrátorů v souladu a aby tyto osoby byly o svých úkonech informovány.

ZO, OM a ADS mohou určit, jaké oprávnění mají koncoví uživatelé SIM karet, popřípadě Služeb. V případě standardního oprávnění si uživatel SIM karty spravuje své číslo, mění tarif, objednává placené služby, mění parametry služeb ovlivňující vyúčtování apod.; v případě omezeného oprávnění si koncový uživatel může objednat pouze neplacené služby. Nová SIM karta/služba má automaticky nastaveno omezené oprávnění, nestanoví-li administrátor jinak.

Jednotlivé administrátory stanovuje či ruší ZO nebo OM zejména prostřednictvím formuláře „Stanovení/zrušení administrátorů", případně jiným způsobem (např. zavoláním do Zákaznického centra, změnou provedenou ve Specifikaci služeb, změnou provedenou v Moje firma

apod.). Svou roli může zrušit každý administrátor sám. Zrušení administrátora nabývá účinnosti bez zbytečného odkladu poté, co se TMCZ o tomto zrušení dozví (v závislosti na technických možnostech TMCZ).

Způsob administrace

Administrátoři používají k administraci tzv. administrátorské telefonní číslo, prostřednictvím kterého lze administrovat Služby v samoobslužných kanálech (např. Můj T-Mobile nebo Moje firma), případně též komunikují telefonicky či písemně se Zákaznickým centrem. Při telefonické komunikaci je TMCZ oprávněn požadovat sdělení hesla a jména administrátora, případně sdělení dalších údajů, které jsou nutné pro řádnou identifikaci.

* v případě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby se jedná o Oprávněnou osobu ve smyslu tam uvedené definice
** v případě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby se jedná o Kontaktní osobu ve smyslu tam uvedené definice

PŘÍLOHA Č. 2: OBCHODNÍ PODMÍNKY

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

T Business

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, uveřejněný 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 Zájemce.
- Specifikací služby se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, na jehož základě dochází ke zřízení Služeb a který obsahuje konkrétní specifikaci Služby, která má být poskytována ze strany TMCZ vůči Smluvnímu partnerovi. Specifikace služby se uzavřením stává nedílnou součástí Smlouvy. Specifikace služby zpravidla obsahuje parametry Služby, cenu Služby, Minimální dobu užívání služby, termín zřízení Služby aj. Jedna Specifikace služby může být uzavřena jak pro jednu Službu, tak pro více Služeb, přičemž je-li

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

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

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, ostraha 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. napadením) Smluvní partner.

5.3 Po zprovoznění Služby prověří kontaktní osoby Smluvního partnera a TMCZ funkčnost Služby a podepíší 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 platí/platil nebo soustavně neplatil/neplatí vyúčtovanou cenu za Služby, nebo v případě, že zřízení či provedení změny Služby není technicky možné, nebo v případě, že se Smluvní partner takovou změnou či zřízením snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, např. pokud by požadovaná změna obcházela následky spojené s předčasným ukončením Služby.

5.6 V případě, že zřízení, změnu, opravu Služeb či jinou obdobnou činnost lze ze strany TMCZ provést prostřednictvím vzdáleného přístupu, Smluvní partner se zavazuje zajistit pro TMCZ na vlastní náklady ve sjednaném čase takový vzdálený přístup.

6. Práva a povinnosti smluvních stran

6.1 TMCZ je povinen poskytovat Služby v souladu se Smluvními dokumenty, zejména s těmito Podmínkami Firemního řešení, Smlouvou, Specifikací služeb, Popisem služeb, Dohodou o cenových podmínkách a případně Účastnickou smlouvou ve vztahu k Účastnickým službám.

6.2 Smluvní partner souhlasí s tím, aby TMCZ prováděl kontrolu jeho platební schopnosti, např. prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS.

6.3 Smluvní strany se dohodly, že každá ze Smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své údaje v hlavičce Smlouvy doporučeným dopisem zaslaným Kontaktní osobě druhé Smluvní strany, přičemž taková změna nabývá účinnosti první pracovní den následující po doručení oznámení druhé Smluvní straně. Výše uvedeným postupem je TMCZ oprávněn změnit rovněž číslo Smlouvy. Takto provedené změny Smlouvy nevyžadují uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.

6.4 Smluvní partner je povinen užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy a Smluvními dokumenty, zejména s příslušnou Smlouvou, Specifikací služby, těmito Podmínkami Firemního řešení, provozními řády, Popisem služby, Ceníky a písemnými návody a pokyny TMCZ. Smluvní partner odpovídá za veškeré činnosti, které prostřednictvím Služeb či v rámci užívání Služeb uskuteční.

6.5 Smluvní partner se zavazuje neužívat Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení ke komunikační síti. Smluvní partner se zavazuje zdržet se zejména:

a) podpory či umožnění jakékoli nelegální činnosti nebo zapojení se do takových činností, včetně umožnění jejich přenosu;
b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických nebo autorských práv;
c) narušení bezpečnosti Systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
d) neoprávněného užívání dat, Systémů a sítě nebo neoprávněného zkoušení, zkoumání či testování zranitelnosti Systémů nebo sítí;
e) porušování bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka Systému nebo sítě;
f) zasahování do služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, zasahování do hostitelských Systémů nebo sítí (např. formou přetížení nebo zahlcení daty – mailbombing – či formou svévolných pokusů přetížit systém) a jiného zasahování s nekalým úmyslem;
g) rozesílání nevyžádané elektronické pošty a přispívání do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny; porušování zásad občanského soužití nebo generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobného zařízení, jakož i jiného nadměrného zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím Zařízení typu pobočková ústředna nebo GSM brána;
h) uskutečňování zlomyslných nebo obtěžujících volání;
i) umístnění dat na hardware a software v rámci Služby, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem nebo by byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, resp. byly v rozporu s podmínkami Smlouvy;
j) šíření nelegálního obsahu, zejména informací obsahujících násilí v jakékoli podobě a jiných informací v rozporu s dobrými mravy;
k) užívání nezákonně pořízeného či licencovaného softwaru;
l) zasílání nevyžádaných informací (SPAM);
m) užívání Služby způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/službu, kterým by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útokem na jiné servery/služby a další zařízení (DoS);
n) šíření virů, wormů, trojanů a provádění činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres;
o) provozování veřejného softwaru pro sdílení dat typu P2P nebo sdílení dat v rámci P2P 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 krýt 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 doručením 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. Stávajici služba Bezvýpadkové napájení účtovaná ve 100W blocích (doposud účtovaná v rámci fakturačních položek Poplatek za nadlimitní el. příkon naměřený – 100 W – inet, Poplatek za nadlimitní el. příkon štítkový – 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 zabraňující případné krádeži nebo poškození či zničení Zařízení TMCZ, jakož i zabránit třetím osobám v manipulaci se Zařízením TMCZ. Smluvní partner je povinen na své náklady zajišťovat náležitý dohled nad Zařízením a odběr elektrické energie pro instalaci a provoz Zařízení TMCZ určeného pro poskytování Služby. Náklady Smluvního partnera na dohled a spotřebu energie jsou zohledněny v ceně Služby sjednané ve Smlouvě.

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

8.8 Na žádost TMCZ nebo na základě dohody s ním Smluvní partner připraví pro TMCZ vhodné uzamykatelné místo k rozbalování, kontrole a ukládání zásilek Zařízení TMCZ, jakož i k ukládání montážních pomůcek. Smluvní partner se zavazuje umožnit TMCZ vykládku a úschovu Zařízení TMCZ v jeho prostorách určených k instalaci v termínu, o kterém byl ze strany TMCZ zpraven nejméně 3 (tři) pracovní dny předem. Smluvní partner převezme Zařízení TMCZ do úschovy a zajistí jejich bezpečné uskladnění do doby zahájení instalace. O předání a převzetí Zařízení TMCZ do úschovy bude kontaktními osobami obou Smluvních stran podepsán dodací list. Nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů po instalaci je TMCZ povinen provést po sobě úklid v místě instalace. Zařízení nebo Systémy Smluvní partner po sestavení od TMCZ protokolárně převezme formou podpisu předávacího protokolu.

8.9 Smluvní partner není oprávněn až do ukončení poskytování Služeb jakkoli zasahovat do Zařízení TMCZ nad rámec běžného užívání. Smluvní partner je povinen Zařízení TMCZ užívat k účelu, který je v souladu s právními předpisy a Smlouvou. Smluvní partner bez osobní účasti nebo písemného souhlasu TMCZ nesmí měnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení oproti stavu při zřízení Služby, přičemž u programovatelných Zařízení platí totéž pro změny sjednaných výkonových parametrů Zařízení a uživatelských dat. Smluvní partner není oprávněn zasahovat do propojení Systému.

8.10 Smluvní partner je povinen zajistit přístup TMCZ do budov a prostor, a to za účelem obsluhy a údržby zde umístěných Zařízení TMCZ, Smluvního partnera či třetích stran, které byly v rámci Smlouvy převzaty ze strany TMCZ do správy nebo jejichž prostřednictvím jsou poskytovány Služby. Pokud nebude přístup pro TMCZ dle předchozí věty zajištěn, neodpovídá po tuto dobu TMCZ za případné omezení či přerušení poskytování Služeb vzniklé v důsledku nezajištění přístupu.

8.11 TMCZ je oprávněn i bez souhlasu Smluvního partnera a bez jeho vyrozumění změnit konfiguraci Zařízení určeného pro užívání Služby Smluvním partnerem.

8.12 Je-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto do užívání Zařízení TMCZ, pak provádění opravy takového Zařízení nebo nejistota ohledně úrovně ochrany před uplatněním práva třetí strany vůči Zařízení TMCZ nebo zánik Zařízení TMCZ (zčásti nebo zcela) nezakládá Smluvnímu partnerovi právo ukončit Smlouvu nebo Služby, z nichž plyne oprávnění užívat Zařízení TMCZ.

8.13 Po ukončení poskytování příslušné Služby je Smluvní partner povinen poskytnout TMCZ součinnost k deinstalaci Zařízení a vrátit TMCZ veškerá poskytnutá Zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od TMCZ poskytnuta za účelem poskytování Služeb. Neposkytnutí součinnosti má za následek zejm. přenesení nebezpečí škody způsobené Zařízením na Smluvního partnera, a to až do doby řádné deinstalace.

8.14 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že provoz Smluvního partnera realizovaný v rámci Služby, pokud byl na koncový bod Služby či jiné rozhraní Služby předán ze Zařízení, které není pod výlučnou kontrolou TMCZ nebo jeho subdodavatele, se považuje za provoz záměrně generovaný Smluvním partnerem.

8.15 Pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, TMCZ je oprávněn v případě, že při zřízení a/nebo v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k nemožnosti poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem, je TMCZ oprávněn od Specifikace služby odstoupit a uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi nárok na kompenzaci ve výši prokazatelných, marně vynaložených nákladů za zřízení Služby (při ukončení Specifikace služby po zřízení Služby se náklady TMCZ zohlední v poměrné výši, kdy poměr je určen dle doby užívání Služby Smluvním parterem a sjednané minimální doby užívání Služby). V případě, že v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k navýšení nákladů TMCZ na poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem a/nebo z důvodu nepřiměřených podmínek (zejména nepřiměřeného nájemného) uplatňovaných majitelem objektu vůči TMCZ, je TMCZ oprávněn uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi, a to i opakovaně (např. měsíčně), nárok na kompenzaci ve výši navýšených nákladů TMCZ na poskytování Služby. Ujednání tohoto článku Podmínek se neuplatní na Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky.

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

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

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 kterékoliv Službě v případě, že:

a) je vůči Smluvnímu partnerovi vedeno insolvenční řízení; nebo
b) na majetek Smluvního partnera je nařízena exekuce; nebo
c) 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;
d) 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 přerušením 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 nezprošťuje povinnosti uhradit TMCZ újmu vzniklou týmž 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 Poruchy 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:

a) poruchy, které jsou mimo veřejnou komunikační síť TMCZ;
b) poruchy, o nichž TMCZ objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně TMCZ, nebo že je zavinil Smluvní partner.

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

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

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

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 užívaného (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 nenese vůči Smluvnímu partnerovi odpovědnost za dodávku softwaru, který Smluvní partner potřebuje k využívání Služby a za jehož instalaci odpovídá Smluvní partner. Rovněž tak TMCZ nenese odpovědnost za samotný software, resp. jeho funkčnost.

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 nepřejímá 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 koupi Zařízení, může být Zařízení Smluvnímu partnerovi dodáno jako součást Služby nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke Službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení Zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi Smluvním partnerem a TMCZ ve Smlouvě/Specifikaci služby nebo jiném Smluvním dokumentu.

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

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

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

13.5 V případě potřeby informací k nákupu koncových Zařízení se bude Smluvní partner obracet na Zákaznické centrum – Business.

13.6 Záruka se nevztahuje na:

a) vady způsobené instalací, změnou nebo opravou neprovedenou TMCZ;
b) vady, které vznikly v důsledku používání Zařízení v rozporu s pokyny k užívání takového Zařízení;
c) 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;
d) vady, které vznikly v důsledku používání Zařízení s výrobky či programy, jejichž kompatibilitu TMCZ Smluvnímu partnerovi výslovně a písemně nepřislíbil;
e) vady, které vznikly v důsledku toho, že na Systém byla vyvinuta neobvyklá fyzická či elektrická síla;
f) vady vzniklé běžným opotřebením.

14. Zvláštní ujednání pro účastnické smlouvy

14.1 Služby poskytované k individuálně určenému účastnickému číslu či účastnické stanici jednotlivého účastníka v jím zvoleném tarifním programu a rovněž Služby, o nichž to stanoví Smluvní dokument (dále jen „Účastnické služby“) jsou bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů poskytovány na základě Účastnických smluv. Tato ujednání čl. 14 o Účastnických službách mají přednost před ostatními ujednáními týkajícími se Služeb ve Smlouvě či těchto Podmínkách Firemního řešení.

14.2 Pokud si to Smluvní strany výslovně sjednaly ve Smlouvě, Smluvní partner může TMCZ předložit návrh na uzavření Účastnické smlouvy i prostřednictvím e-mailové komunikace bez využití zaručeného elektronického podpisu. V takovém případě musí být návrh předložen ve formě vyplněného návrhu Účastnické smlouvy, jehož aktuální znění je umístěné na webových stránkách www.t-mobile.cz. Návrh Účastnické smlouvy nebo e-mail se specifikací požadované změny spolu s určením Účastnických smluv, jichž se má změna dotknout, odešle Smluvní partner na e-mailovou adresu TMCZ uvedenou v návrhu Účastnické smlouvy. Po doručení TMCZ ověří prostřednictvím hesla, že návrh Účastnické smlouvy podal Smluvní partner, a případně ověří i další skutečnosti potřebné pro akceptaci návrhu Smluvního partnera. Za okamžik akceptace návrhu Smluvního partnera na uzavření Účastnické smlouvy ze strany TMCZ se považuje provedení požadované aktivace či změny Účastnické služby zvlášť pro každou Účastnickou smlouvu, není-li v návrhu Účastnické smlouvy, případně ve VPST stanoveno jinak. Smluvní strany si sjednaly, že Účastnické smlouvy nebo jejich změny sjednané elektronickou formou dle tohoto odstavce jsou písemným jednáním.

14.3 Ve vztahu k Účastnickým smlouvám se smluvní strany dohodly, že poruší-li Smluvní partner smluvní povinnosti, na jejichž základě dojde k ukončení Účastnické smlouvy před uplynutím sjednané doby určité, uhradí Smluvní partner TMCZ smluvní pokutu ve výši zbývajících měsíčních paušálů (bez aplikace slev dle Smlouvy, tj. dle standardní ceny uvedené v Ceníku služeb) za období do konce sjednané doby určité trvání příslušné Účastnické smlouvy. TMCZ a Smluvní partner si dále sjednávají smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování v souladu s VPST nebo Ceníkem služeb.

14.4 Podmínky a rozsah poskytování Účastnických služeb vč. zvoleného tarifu si Smluvní strany dohodnou vždy v konkrétní Účastnické smlouvě. Každá Účastnická smlouva, která se uzavírá v rámci Smlouvy, obsahuje odkaz na Smlouvu a její číslo.

14.5 Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z Účastnických smluv, neupravené Smlouvou, se řídí ustanoveními obsaženými v příslušných obchodních podmínkách aktivované Účastnické služby či tarifu a ve VPST, vždy v platném znění. Zánik Smlouvy nebo statusu Oprávněné osoby nemá vliv na platnost a účinnost Účastnických smluv uzavřených na základě Smlouvy. Účastnické služby se po zániku Smlouvy budou řídit ustanoveními Účastnické smlouvy, obchodními podmínkami aktivovaných Účastnických služeb a VPST (v uvedeném pořadí priority). Sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy je tedy nezávislá na trvání Smlouvy, pokud se Smluvní strany výslovně nedohodly jinak. V případě rozporu Účastnické smlouvy a Smlouvy mají přednost ujednání v Účastnické smlouvě.

14.6 Pokud se v Účastnické smlouvě nebo v jiném dokumentu, který je přílohou Smlouvy nebo Účastnické smlouvy, hovoří o Rámcové smlouvě, rozumí se tím Smlouva.

14.7 Instalace a provozování Zařízení vztahující se k Účastnické službě a aktivace Účastnických služeb se řídí obchodními podmínkami dané Účastnické služby, které mají přednost před ujednáními o zřízení Služeb dle Smlouvy a těchto Podmínek Firemního řešení.

14.8 Smluvní strany se dohodly, že pokud TMCZ ukončí poskytování Účastnické služby (tarifu), která bude dle obchodních podmínek nahrazena jinou Službou (tarifem), u které TMCZ poskytne v podstatných ohledech stejné či lepší podmínky a stejnou či nižší cenu jednotlivých komponent dané Služby (jako měl Smluvní partner u původní Účastnické služby při zohlednění slev sjednaných ve Smlouvě), TMCZ je oprávněn nahradit původní Účastnickou službu takovou novou Službou. Takto provedená změna nevyžaduje uzavření písemného dodatku, pokud o ukončení Účastnické služby a jejím nahrazení novou Službou bude TMCZ Smluvního partnera informovat nejméně 30 dní předem.

15. Zvláštní ujednání pro pevné hlasové služby

15.1 Při přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu lze přenášet jak ucelený číselný rozsah, tak jednotlivá čísla / číselné řady. Číselný rozsah tvoří jedna nebo více posloupností po sobě jdoucích čísel o délce mocnin deseti začínající odpovídajícím počtem nul a končící odpovídajícím počtem devítek, zatímco číselná řada je množina po sobě jdoucích čísel, která není číselným rozsahem. S číselným rozsahem je možné zacházet pouze jako s celkem, není možné z něho vybírat a přenášet jen některá čísla a je rezervován po celou dobu trvání Smlouvy, zatímco číselná řada se rozpadá na jednotlivá čísla, která lze samostatně přenášet i v průběhu trvání Smlouvy.

15.2 V případě, že Smluvní partner využívá v rámci své vnitřní telefonní sítě více pevných číselných řad, je povinen přidělovat telefonní čísla v rámci směrového znaku, který dle národního číslovacího plánu odpovídá umístění koncového zařízení v příslušném kraji. V opačném případě dojde k nesprávnému směrování tísňových volání do jiného regionu.

15.3 Smluvní partner je povinen veškerá odchozí volání realizovat se správnou a Smluvnímu partnerovi odpovídající identifikací volacího znaku, pomocí kterého TMCZ zajistí rozúčtování takového volání do příslušných fakturačních skupin.

15.4 Pokud si Smluvní partner aktivoval službu zamezení zobrazení volajícího pro pevné hlasové volání, nelze u ní uskutečnit zpětné volání přímo volajícímu, 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 naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Smluvního partnera, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Smluvní partner předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.

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 zpracovávání osobních údajů na straně TMCZ. V případě porušení tohoto odstavce se bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy zavazuje Smluvní partner odškodnit TMCZ za veškerou újmu, která by v takovém případě TMCZ vznikla.

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 doručenou se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Smluvním partnerem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

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 zasílací 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 doručenou okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu Smluvního partnera (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax), a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo Smluvního partnera nebo na jeho e-mailovou adresu.

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

17.6 Výpověď Smluvního dokumentu nebo jednotlivé Služby ze strany Smluvního partnera musí být učiněna písemnou formou, přičemž za písemnou formu není považována elektronická forma, resp. doručení výpovědi prostřednictvím elektronické pošty, musí být podepsaná Smluvním partnerem nebo oprávněným zástupcem Smluvního partnera a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení Smluvního partnera, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) Smluvního partnera, IČO, rodné číslo nebo datum narození Smluvního partnera, číslo ukončované Smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí obdobně i pro oznámení o odstoupení od Smluvního dokumentu nebo jednotlivé Služby ze strany Smluvního partnera.

18. Rozhodné právo, řešení sporů

18.1 Práva a povinnosti smluvních stran se řídí občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.

18.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání Kontaktních osob nebo pověřených zástupců.

18.3 Veškeré spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným soudem České republiky, nestanoví-li zákon jinak. Nestanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost soudu, dohodly se smluvní strany, že pro všechny spory dle Smlouvy bude místně příslušným obecný soud TMCZ.

19. Ustanovení společná a závěrečná

19.1 Smluvní strany sjednávají, že TMCZ je oprávněn měnit jednostranně tyto Podmínky Firemního řešení, Popisy služeb, Ceníky, provozní řády, Kontaktní osoby, Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, případně i další dokumenty, v nichž je tak výslovně stanoveno. TMCZ se zavazuje Smluvního partnera o takové změně informovat nejméně 30 dní předem, není-li v příslušném dokumentu stanoveno jinak.

19.2 Vzhledem ke skutečnosti, že předmětem Smlouvy je individuální řešení vytvořené mj. z neveřejných služeb elektronických komunikací a poskytované na míru specifickým potřebám Smluvního partnera, Smluvní strany se dohodly, že na Smluvní dokumenty se neaplikují ustanovení občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

19.3 Obsah závazků plynoucích ze Smluvních dokumentů tvoří pouze práva a povinnosti sjednané či stanovené ve Smluvních dokumentech bez ohledu na jednání Smluvních stran před a při uzavírání Smluvních dokumentů.

19.4 Započíst nelze proti nejisté pohledávce. Smluvní partner není oprávněn započíst jednostranně své pohledávky proti pohledávkám TMCZ.

19.5 Stanoví-li právní předpisy nebo Smluvní dokument, zejména Smlouva, Podmínky Firemního řešení, Specifikace služeb či Dohoda o cenových podmínkách právo TMCZ ukončit některý ze Smluvních dokumentů (např. odstoupením nebo výpovědí), pak je TMCZ oprávněn takto ukončit jak celý Smluvní dokument, tak pouze jeho část, a to ve vztahu k určité Službě, resp. pouze jednotlivou Službu (byť zahrnutou společně s více Službami v jednom Smluvním dokumentu, zejména však ve Specifikaci služby). Pokud je TMCZ opravněn 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 formulářích 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 Č. 3: PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, IDENTIFIKAČNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků

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

1. Tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran (**T-Mobile a účastníka**) při zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „**Údaje**“). Za účastníka se pro účely těchto Podmínek považuje každý, kdo je s T-Mobile v jakémkoliv smluvním či obdobném vztahu. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje, které získal zejména v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s účastníkem či od třetích osob.

2. T-Mobile zpracovává vaše Údaje vždy transparentně, korektně, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“), a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to v rozsahu nezbytném pro příslušný účel zpracování. T-Mobile vaše Údaje bezpečně uchovává po dobu nezbytně nutnou podle lhůt, které nám ukládají příslušné právní předpisy.

3. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresa (zejména doručovací adresa, adresa místa instalace dané služby), rodné číslo, popř. jiný národní identifikátor, datum narození, věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, údaje o dokladech totožnosti, telefonní číslo a e-mailová adresa, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, IČO, údaje o platbách a platební morálce, číslo SIM karty, účastnické telefonní číslo, aktivní tarif a heslo.

4. Provozními údaji se rozumí zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu, začátek spojení, konec spojení, datum a frekvence uskutečnění spojení, počet poskytnutých jednotek (např. minuty, kB či kusy), typ přístupu k internetu (např. WAP, APN Internet, pevný internet – ADSL, SHDSL, xDSL atp.), typ používaného koncového zařízení a IMEI, konfigurační údaje (např. IP adresy), údaje o obsahu a způsobu využívání služeb a typovém chování účastníka (behaviorální údaje).

5. Lokalizačními údaji se rozumí údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka, zejména údaj o síti, k níž je účastník připojen (např. při roamingových spojeních), údaj o tranzitní ústředně apod.

6. T-Mobile zpracovává Údaje v souladu s článkem 6 GDPR (právní tituly pro zpracování osobních údajů). T-Mobile zpracovává Údaje na základě následujících právních titulů: splnění smlouvy, plnění právních povinností, oprávněného zájmu T-Mobile a na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů.

7. Zpracování Údajů na základě právního titulu splnění smlouvy a plnění právních povinností, tj. povinností vyplývajících z právního předpisu a oprávněných zájmů T-Mobile, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), ochrany práv a právem chráněných zájmů (T-Mobile a účastníků, 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 celkově tři marketingové souhlasy, jež mají odlišný obsah, a vy se tak můžete rozhodnout, k čemu nám souhlas chcete udělit, tj. o co máte skutečně zájem. Jedná se o: Souhlas s marketingem třetích stran, Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a marketing třetích stran. Podrobné informace k obsahu uvedených souhlasů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů na našich webových stránkách v části B. Souhlas zde: https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju. Uzavíráte-li s námi účastnickou smlouvu, zeptáme se vás, zda máte zájem souhlas udělit. Souhlas můžete udělit rovněž elektronickou cestou zaškrtnutím příslušného políčka v aplikaci Můj T-Mobile v části Nastavení souhlasů, v aplikaci nebo na našem webu. Udělení souhlasu je vždy dobrovolné a můžete jej kdykoliv odvolat.

11. Obchodní sdělení T-Mobile označuje hvězdičkou (*) nebo jiným vhodným označením (např. OS apod.), které účastníka informuje o tom, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů a že jeho 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 solus.cz. Souhlas se zpracováním Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů výše uvedených pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů dává účastník na dobu platnosti smlouvy a dále po dobu 1 roku od úhrady posledního závazku účastníka vůči T-Mobile, resp. 3 let, pokud byla účastníkova pohledávka postoupena dle platných právních předpisů. V případě pozitivního registru, pokud tato doba přesáhne dobu 10 let, budou údaje z platební historie starší 10 let zlikvidovány. T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít při jednání o smluvním vztahu i v průběhu smluvního

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

14. Účastník má právo rozhodnout se o tom, zda mají být jeho osobní údaje a identifikační údaje uvedené ve veřejném účastnickém seznamu, jehož účelem je zveřejnění osobních a identifikačních údajů pro potřeby vyhledání těchto údajů třetími osobami. Osobními a identifikačními údaji se pro účely veřejného účastnického seznamu rozumí jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby navíc i adresa sídla podnikání a v případě právnické osoby adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Souhlas s uveřejněním osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu může účastník Operátorovi udělit při uzavírání smlouvy (je-li taková možnost v rámci smlouvy dána) či později prostřednictvím k tomu určených kanálů (v Můj T-Mobile). Současně má právo u těchto údajů uvést, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

15. T-Mobile informuje účastníky, že rozhovor se zaměstnanci T-Mobile při osobním projednávání stížnosti či podnětu v prostorách osobní péče T-Mobile může být zachycen formou zvukového záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi účastníkem a zaměstnanci T-Mobile. V případě telefonního hovoru s operátorem Zákaznické linky či externím call centrem, které představuje zpracovatele osobních údajů, bere účastník na vědomí, že telefonní hovor může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality či za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci (např. uzavření účastnické smlouvy).

16. Účastník bere na vědomí, že má právo vzít svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv zpět, právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz, právo na omezené zpracování osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, právo nebýt předmětem automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování a právo obrátit se se svou stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů.

17. Bližší informace ke zpracování osobních údajů a vašim právům podle GDPR naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů, jež jsou zveřejněny na webových stránkách T-Mobile zde: https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju.

18. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022.

PŘÍLOHA Č. 4: POPIS SLUŽBY SLA

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

Tento dokument stanovuje podmínky týkající se úrovně kvality a dostupnosti poskytovaných Služeb (dále také „**SLA**"). Úroveň služby SLA si mohou smluvní strany (Smluvní partner/účastník a TMCZ/poskytovatel) 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/ Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Specifikacích služby, Účastnické smlouvě a dalších Smluvních dokumentech.

I. Aktuálně nabízené Služby

1 Přehled Služeb a jednotlivých úrovní SLA

K dále uvedeným Službám si mohou Smluvní strany sjednat následující úrovně Služby – SLA:

Název Služby	Úroveň služby - SLA					
	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
Lambda *	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Pronajatý okruh *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Ethernet Line *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Ethernet VPN *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Profesionální internet *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
IP Tranzit *	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
IP VPN *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Telefonní připojení	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
IP komplet *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Datová centra	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
Datová centra SDC	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
T-Cloud VDC	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO
T-Cloud Virtuální záloha	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO
T-Cloud Virtuální datová uložiště	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO
Managed Firewall	NE	NE	NE	NE	NE	NE
DDoS Ochrana	NE	NE	NE	NE	NE	ANO

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

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

2 Garantované hodnoty parametrů SLA

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

Definice a způsob měření Dostupnosti Služby jsou uvedeny v Obchodních podmínkách Firemního řešení/ Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, 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.

* * dříve označeno také jako „SLA DSL"
* * * dříve označeno také jako „SLA Optimum"
* * * *dříve označeno také jako „SLA Premium"

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

3 Smluvní pokuta za nedodržení SLA

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

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

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

Následující ustanovení tohoto článku 4 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.

4.1 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Pronajatý okruh

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

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

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

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

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

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.

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

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 3).

Měřici metoda

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

4.2 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= kalendárním 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 jim nejsou potvrzeny, k celkovému počtu zaslaných ethernetových rámců za určitý časový interval (T= kalendářní měsíc). Hodnota je udávána v procentech (%) jako průměr za kalendářní měsíc.

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

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

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 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 3).

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V případě, že Služba IP VPN (respektive IP komplet) naplňuje parametry dostupnosti, 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) činí 10 % 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 3).

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

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

4.4 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.

4.5 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).

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

4.5.1 Parametr SLA – Dostupnost napájení

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

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

4.5.2 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).

4.6 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby DDoS ochrana

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

Funkce / parametr	Bronze	Silver	Gold
DDoS Monitoring	ANO	NE	ANO
DDoS Ochrana	NE	ANO	ANO
Počet konzultačních hodin určených pro stanovení specializovaného Plánu Ochrany	2 hodiny	6 hodin	8 hodin
Neomezený počet ochranných akcí	NE	ANO	ANO
Nezávislost poplatku na velikosti napadení	NE	ANO	ANO
Service Level Agreement (SLA)	ANO	ANO	ANO
Dostupnost techniků Centra síťového provozu T-Mobile Czech Republic v režimu 24×7×365	ANO	ANO	ANO
Monitoring a detekce útoků na L3 a L4	ANO	NE	ANO

Proaktivní ohlašování událostí (mobilní sms a email)	ANO	NE	ANO

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

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

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

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

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

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

4.7 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby T-Cloud VDC

Garantované parametry dostupnosti služby služby T-Cloud VDC se z pohledu parametru "SLA – Dostupnost Služby" vztahují k funkčnosti IaaS platformy služby T-Cloud VDC, uvnitř kterého existují virtuální servery Smluvního partnera. TMCZ negarantuje dostupnost pro vlastní komponenty (vnější software) Smluvního partnera.

V případě, že je Služba T-Cloud VDC zřízena i s externím připojením k síti internet potom se parametry dostupnosti Služby vztahují i k funkčnosti této konektivity, ale jen do místa nejbližšího peeringového bodu, v němž je konektivita TMCZ propojena s jiným poskytovatelem internetového připojení (ISP).

Služba je považována za nedostupnou, pouze pokud nelze v ní existující virtuální servery po jejich výpadku nastartovat, nebo nefunguje externí internetová konektivita k těmto virtuálním serverům.

Dostupnost administračního portálu Cloud Director a API (Application Programming Interface) rozhraní nepodléhá garanci dostupnosti. TMCZ si však klade za cíl dosáhnout dostupnosti pro tento administrační portál a API rozhraní 99,9 % v měsíčním průměru. Výpadek, poruchy nebo jiná nedostupnost na administračním portálu nebo API rozhraní neovlivňují výpočet dostupnosti Služby T-Cloud VDC.

Smluvní sankce se sjednává v podobě slevy poskytnuté Poskytovatelem Smluvnímu partnerovi do Vyúčtování a počítá se procentní sazbou dle čl. 3 a to z celkové ceny vyúčtované Smluvnímu partnerovi v daném kalendářním měsíci za využité výkonové zdroje (bez Subskripcí) Služby po uplatnění všech slev.

4.8 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u služby T-Cloud Virtuální úložiště

Garantované parametry dostupnosti služby T-Cloud Virtuální úložiště se z pohledu parametru "SLA – Dostupnost Služby" vztahují k funkčnosti virtuálního úložiště. V případě, že je virtuální datové úložiště zřízeno i s připojením k síti internet, tak se vztahují i k funkčnosti této konektivity, ale jen do místa nejbližšího peeringového bodu, v němž je konektivita TMCZ propojena s jiným poskytovatelem internetového připojení (ISP).

Služba je považována za nedostupnou, pokud nelze zapisovat nebo číst data z tohoto vzdáleného úložiště, nebo nefunguje konektivita k tomuto úložišti.

4.9 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby T-Cloud Virtuální záloha

Garantované parametry dostupnosti služby T-Cloud Virtuální záloha se z pohledu parametru "SLA – Dostupnost Služby" vztahují k funkčnosti zálohovací platformy.
Služba zálohování je považována za nedostupnou pro danou chráněnou položku v případě selhání zálohování nebo obnovení chráněné položky až do znovuzahájení úspěšného zálohování nebo obnovení chráněné položky, pokud jsou pokusy o zálohování nebo obnovu položky opakovány minimálně jednou za šedesát minut.

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

5 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 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
- odstávky a poruchy, které nebyly způsobeny TMCZ, zejména DNS, problémy se směrováním nebo neoprávněné vlivy třetí strany, jako jsou virtuální útoky na síť nebo poštovní infrastrukturu (DoS/viry/spam).
- prostoje a poruchy, ke kterým došlo v důsledku provedení protiopatření proti neoprávněným vlivům nebo v důsledku bezpečnostních incidentů.
- prostoje a poruchy od poskytovatelů služeb třetích stran mimo kontrolu TMCZ nebo takové, které nelze zpětně vysledovat,
- prostoje a poruchy, které jsou způsobeny nesprávným používáním programů nebo zařízení Smluvního partnera, což zahrnuje zejména:
    - nesprávné zadání Smluvním partnerem nebo nedodržování pokynů Smluvním partnerem
    - jednání nebo opomenutí Smluvního partnera, která překračují stanovené a/nebo rezervované podmínky Služby
    - prostoje a poruchy, u kterých je možné stanovit, že byly způsobeny Smluvním partnerem
    - prostoje a poruchy, které jsou důsledkem vyšší moci. Vyšší moc je událost, která byla pro obě strany nepředvídatelná i při vynaložení největší péče, kterou lze rozumně očekávat; za vyšší moc lze v tomto smyslu považovat zejména následující události: požár, výbuchy, výpadky proudu, zemětřesení, povodně, silné bouře, stávky, embarga, pracovní spory, opatření přijatá civilními nebo vojenskými orgány, válka, terorismus (včetně kyberterorismu), epidemie a pandemie, jednání a opomenutí poskytovatelů internetu, jednání a opomenutí dozorčích rad nebo správních orgánů (včetně přijímání zákonů nebo nařízení nebo jiných aktů vlády, které omezují poskytování cloudových služeb TMCZ).

TMCZ neodpovídá za:

- obsah informací uložených na serverech;
- úroveň zabezpečení firewallu a míru vlivu nastavení firewallu na provozované služby, s výjimkou případů, kdy je firewall poskytován a konfigurován výhradně ze strany TMCZ;
- 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.

6 Záznamy systémových událostí (Logů):

Ustanovení této kapitoly se vztahuje na Služby, jen pokud Smluvnímu partnerovi byla v rámci Služby 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. 45 dní.

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

Smluvní partner je povinen na žádost poskytnout bez prodlení TMCZ přístup k těmto záznamům systémových událostí serverů (logů), v opačném případě je Smluvní partner povinen prokázat, že za úkon provedený v rámci Služby, pokud Smluvnímu partnerovi a/nebo třetí straně způsobil újmu, odpovídá TMCZ.

V případě, že TMCZ má pochybnosti o správnosti/kvalitě záznamů vedených Smluvních partnerem, a na základě toho požaduje údaje ze záznamů systémových událostí, Smluvní partner je povinen vytvořit kopie těchto záznamů, archivovat je do vyřešení celé záležitosti a na žádost TMCZ je bezodkladně v původní nezměněné formě předat/zpřístupnit TMCZ.

7 Profylaxe

TMCZ si u Služeb Managed Firewall, Managed LAN, Managed Wifi, SD WAN, Profesionální internet (s chytrým CPE) vyhrazuje právo na stanovení servisních oken, nezbytných k provozování profylaktických činností.

Tato okna budou Smluvnímu partnerovi oznámena, a to s dostatečným předstihem. Smluvní partner má právo požádat o změnu termínu, plánované servisní okno však nelze bez náhrady zrušit.

Četnost těchto servisních oken určuje TMCZ na základě doporučení výrobce HW či SW, doporučení na trhu a/nebo aktuálnosti firmware (nebo jiných SW modulů) Zařízení, které je Smluvními partnerovi poskytováno v rámci Služby.

V případě mimořádné situace (zejména výskyt kritické zranitelnosti), si TMCZ vyhrazuje právo na neodkladné řešení vzniklé situace, včetně možnosti neplánovaně provést profylaktické činnosti na koncovém zařízení poskytovaném Smluvnímu partnerovi v rámci služby.

Všechny výše zmíněné činnosti bude Poskytovatel přednostně vykonávat mimo standardní pracovní dobu, nebo po vzájemné dohodě se Smluvním partnerem (typicky večerní/noční hodiny, víkendy, státní svátky).

V případě, že Smluvní partner neposkytne TMCZ k provedení profylaxe požadovanou součinnost, nebo do doby, než je tato součinnost řádně poskytnuta, TMCZ nemůže garantovat řádné poskytování Služby a neodpovídá za jakoukoliv škodu, která v souvislosti se Službou neošetřenou profylaxí vznikla.

II. Aktuálně již nenabízené Služby a Služby zřízené do 30. 1. 2024 (aplikuje se přednostně, pokud je v čl. I. sjednáno pro již aktivní Službu jinak)

8 Přehled Služeb a jednotlivých úrovní SLA

K dále uvedeným Službám si mohou Smluvní strany sjednat následující úrovně Služby – SLA:

Název Služby	Úroveň služby - SLA					
	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
Tiskové služby	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Správa mobilních zařízení	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
IP komplet premium *	NE	NE	ANO	NE	NE	NE
IP komplet premium+ *	NE	NE	ANO	NE	NE	NE

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

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

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

Následující ustanovení tohoto článku 4 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.

9.1. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Tiskové řešení

Garantované parametry SLA u Služby Tiskové řešení jsou definovány tyto:

	Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně - SLA u služby Tiskové řešení		
Parametry SLA	A	B	C
Doba reakce u Poruchy 1	4 hodiny	90 minut	60 minut
Doba reakce u Poruchy 2	6 hodin	3 hodiny	90 minut
Doba reakce u Poruchy 3	8 hodin	6 hodin	4 hodiny

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

Doba neutralizace Poruchy 1	72 hodin	36 hodin	8 hodin
Doba neutralizace Poruchy 2	5 dní	48 hodin	16 hodin
Doba neutralizace Poruchy 3	5 dní	5 dní	48 hodin
Doba odstranění Poruchy 1	3 týdny	3 týdny	2 týdny
Doba odstranění Poruchy 2	6 týdnů	5 týdnů	3 týdny
Doba odstranění Poruchy 3	5 týdnů	5 týdnů	3 týdny

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

„**Doba reakce**" je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem do okamžiku zahájení řešení odstranění výpadku Služby ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.
„**Čas neutralizace**" je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem, do okamžiku, kdy dojde za strany TMCZ ke snížení kategorie (závažnosti) Poruchy, nebo do okamžiku, kdy lze považovat Poruchu za dočasně odstraněnou, resp. kdy je Porucha vyřešena jiným náhradním způsobem.

Specifikace Poruch Služby Tiskové řešení **Kategorie (závažnost) Poruchy**	**Popis**
Porucha 1	• 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 3).

9.2. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Správa mobilních zařízení

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

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

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)

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

9.3. 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 uložišti, a/nebo backupovacího serveru a připojení k síti Internet nebo datové síti.

9.4. Doplňkový parametr HDD

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

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

Kde:

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

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

9.5. 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.

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

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

Varianty garantovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

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

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

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

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

V případě nedodržení kteréhokoliv sjednaného (v tomto článku 10.5. uvedeného) garantovaného parametru SLA u Služby Managed Firewall z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou i za počatou hodinu prodlení u jednotlivého nedodrženého garantovaného parametru SLA. Souhrn všech smluvních sankcí za veškerá nedodržení kterýchkoli garantovaných parametrů Služby Managed Firewall v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně výši sjednané pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny za poskytování (provoz) sjednané Služby Managed Firewall po uplatnění všech sjednaných slev (maximální výše souhrnné smluvní pokuty za všechna nedodržení garantovaných parametrů SLA u jedné Služby Managed Firewall za kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 3).

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

10. 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 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, s výjimkou případů, kdy je firewall poskytován a konfigurován výhradně ze strany TMCZ;
- 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.

11. Záznamy systémových událostí (Logů):

Ustanovení této kapitoly se vztahuje na Služby, jen pokud Smluvnímu partnerovi byla v rámci Služby 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 opačném případě je Smluvní partner povinen prokázat, že za úkon provedený v rámci Služby, pokud Smluvnímu partnerovi a/nebo třetí straně způsobil újmu, odpovídá TMCZ.
V případě, že TMCZ má pochybnosti o správnosti/kvalitě záznamů vedených Smluvních partnerem, a na základě toho požaduje údaje ze záznamů systémových událostí, Smluvní partner je povinen vytvořit kopie těchto záznamů, archivovat je do vyřešení celé záležitosti a na žádost TMCZ je bezodkladně v původní nezměněné formě předat/zpřístupnit TMCZ.

12. Profylaxe

TMCZ si u Služeb Managed Firewall, Managed LAN, Managed Wifi, SD WAN, Profesionální internet (s chytrým CPE) vyhrazuje právo na stanovení servisních oken, nezbytných k provozování profylaktických činností.

Tato okna budou Smluvnímu partnerovi oznámena, a to s dostatečným předstihem. Smluvní partner má právo požádat o změnu termínu, plánované servisní okno však nelze bez náhrady zrušit.

Četnost těchto servisních oken určuje TMCZ na základě doporučení výrobce HW či SW, doporučení na trhu a/nebo aktuálnosti firmware (nebo jiných SW modulů) Zařízení, které je Smluvními partnerovi poskytováno v rámci Služby.

V případě mimořádné situace (zejména výskyt kritické zranitelnosti), si TMCZ vyhrazuje právo na neodkladné řešení vzniklé situace, včetně možnosti neplánovaně provést profylaktické činnosti na koncovém zařízení poskytovaném Smluvnímu partnerovi v rámci služby.

Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

Všechny výše zmíněné činnosti bude Poskytovatel přednostně vykonávat mimo standardní pracovní dobu, nebo po vzájemné dohodě se Smluvním partnerem (typicky večerní/noční hodiny, víkendy, státní svátky).

V případě, že Smluvní partner neposkytne TMCZ k provedení profylaxe požadovanou součinnost, nebo do doby, než je tato součinnost řádně poskytnuta, TMCZ nemůže garantovat řádné poskytování Služby a neodpovídá za jakoukoliv škodu, která v souvislosti se Službou neošetřenou profylaxí vznikla.

III Závěrečná ustanovení

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

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

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

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

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

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

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

PŘÍLOHA Č. 5: POPIS SLUŽBY PROFESIONÁLNÍ INTERNET

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

Popis služby Profesionální internet

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

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

Tento Popis služby obsahuje technické parametry služby a **předsmluvní 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.

Předsmluvní 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.

Předsmluvní informace ke službě

1 Charakteristika služby

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

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

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

1.1 Doplňkové Služby Profesionální internet

1.1.1 Back-up

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

1.1.2 Provozní statistiky

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

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

1.1.3 Proaktivní dohled

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

1.2 Technické údaje

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

1.2.1 Charakteristika internetové sítě

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

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

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

Pro internetový provoz je klíčová národní kruhová páteřní IP síť a redundantní konektivita do neutrálního propojovacího uzlu NIX.CZ o přenosové kapacitě 2×100 Gbit/s. Mezinárodní konektivita IP sítě poskytovatele je 2×160 Gbit/s s přímým propojením na významná evropská peeringová centra (Amsterdam - AMSIX. Franfurkt – 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 předmětné IP adresy zpět poskytovateli. Smluvní partner bere na vědomí, že jejich převoditelnost na Smluvního partnera je vyloučena.

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

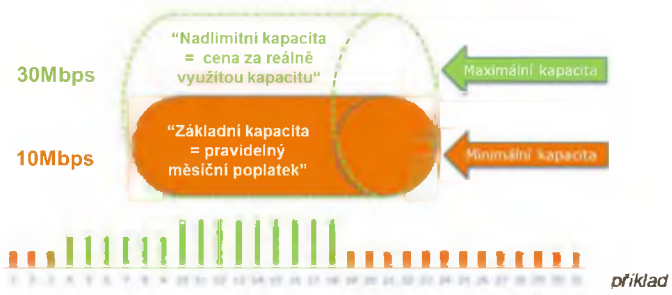
1.4.2 Oprávnění poskytovatele

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

1.5 Přípojka s 95% percentilem

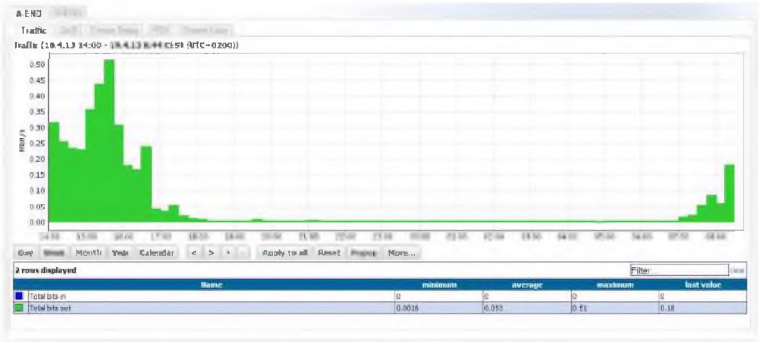
Přípojka s 95% percentilem je Služba určená všem, kdo potřebují nárazově navyšovat kapacitu svého připojení a současně optimalizovat své náklady na telekomunikační Služby.

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

2 Uzavření a doba trvání Specifikace služby

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

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

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

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

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

Specifikaci služby lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

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

3 Ceny a platby související s poskytnutou Službou

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

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

4 Změna poskytovatele Služby

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

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

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

Se změnou Poskytovatele nejsou spojeny žádné poplatky.

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. Reklamaci může Smluvní partner podat písemně prostřednictvím zákaznického centra na e-mailové adrese [redacted] nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně Poskytovatele.

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

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

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

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

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

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

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

7 Sledování úrovně spotřeby

U Internetové služby má Smluvní parter 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 způsobilé negativně ovlivnit provoz Internetové služby či její části, případně kvalitu služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, a jednání, jež závažným způsobem porušuje práva dalších osob a uživatelů sítě internet.

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

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

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

Porušení bezpečnostních zásad uvedených v této části Podmínek bude Poskytovatelem považováno za zneužití Internetové služby ve smyslu 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 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).

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 mluvního partnera, ale i na faktorech, které může Smluvní partner přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Nejvyšší dosažitelná rychlost Internetové služby závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána, sjednané přenosové rychlosti, a dalších parametrem definovaných pro konkrétní typ služby.

Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

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

- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatele,
- úroveň pokrytí signálem (úroveň pokrytí pro službu je uvedena na orientační mapě na www.t-mobile.cz),
- 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 Č. 6: POPIS SLUŽBY IP KOMPLET

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

Popis služby IP komplet

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

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

Tento Popis služby obsahuje technické parametry služby a **předsmluvní informace** vztahující se ke službě **IP komplet (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. Služba IP komplet je balíček hlasových, internetových a privátních datových služeb poskytovaných prostřednictvím jednotné technologické platformy.

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.

Předsmluvní 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.

Předsmluvní informace ke službě

1 Charakteristika služby

V rámci služby Smluvní partner získá dedikovaný přístupový okruh (konektivitu) včetně společného koncového zařízení pro poskytování hlasových, internetových a datových služeb.

Hlasová služba je poskytována prostřednictvím technologie VoIP (Voice over IP) a umožňuje národní, mezinárodní volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více telefonních čísel číslovacího plánu. Hlasová služba je, dle konkrétní dohodnuté konfigurace, určena pro připojení běžných TDM pobočkových ústředen, připojení IP pobočkových ústředen nebo pro realizaci Virtuální pobočkové ústředny.

Datová služba umožňuje přenos dat Smluvního partnera ve formě IP datagramů mezi rozhraními na koncových zařízeních umístěných v lokalitách Smluvního partnera, resp. mezi libovolnými koncovými body sjednané IP VPN sítě, logicky oddělené od jiných IP VPN sítí a veřejného internetu.

Internetová služba zahrnuje pevné připojení k síti Internet definovanou rychlostí bez limitu přenosu dat a bez uplatnění tzv. Fair User Policy. Internetová služba nabízí možnost zřízení samostatného přístupu do internetu pro každou pobočku nebo centrálního přístupu k internetu pro celou IP VPN síť.

V rámci služby IP komplet mohou být Smluvnímu partnerovi poskytnuty i vybrané další služby a doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele.

Služba je komplexním řešením telekomunikačních a ICT služeb Poskytovatele. Rozsah poskytovaných dílčích služeb, možnosti kombinací a vzájemná kompatibilita jednotlivých komponent a doplňkových služeb je vždy předmětem technického šetření a rozsah Služby je potom individuálně sjednán mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem prostřednictvím příslušné Specifikace služby.

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

1.1 Hlasová služba (povinná komponenta)

Hlasová služba je veřejně dostupná telefonní služba umožňující odchozí mezinárodní, mobilní, meziměstské a místní hovory, a další hovory, které jsou vyjmenované v ceníku Služby a dále pak dle Smluvním partnerem zvoleného cenového programu. Hlasová služba je poskytována prostřednictvím technologie VoIP, protokol SIP, kodek G.729a, G.722 nebo G.711 pro hlas a T.38 pro faxové přenosy (přenos faxu není garantován). Technologie VoIP nepodporuje datová spojení realizovaná prostřednictvím hlasových rozhraní (vytáčená datová spojení, CSD).

Počet dostupných hovorových kanálů (maximální počet současných hovorů, dále též „h.k.“) je uveden na příslušné Specifikaci služby. Rozhraní FXS poskytuje 1 h.k., rozhraní BRI 2 h.k., rozhraní PRI až 30 h.k. a IP trunk 1-n h.k. V příslušné Specifikaci služby může být samostatně definován vyhrazený počet h.k. pro odchozí a příchozí hovory.

1.1.1 Hlasové služby FXS/BRI/PRI

Hlasové služby ve variantě FXS/BRI/PRI umožňují připojit pobočkovou ústřednu Smluvního partnera s rozhraním FXS (HTS, POTS), BRI (ISDN2) a PRI.

Služba je nabízena pouze s vybranými kombinacemi hlasových rozhraní (počty a kombinace portů na koncovém zařízení). Konkrétní konfigurace je uvedena na příslušné Specifikaci služby.

1.1.2 Hlasové služby IP trunk

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

Registrovaný SIP trunk

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

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

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

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

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

1.1.3 Hlasové služby - Virtuální ústředna

Hlasové služby ve variantě se službou Virtuální ústředna umožňují připojit pouze telefony (nikoliv pobočkovou ústřednu Smluvního partnera). Přednostně je služba nabízena s IP telefony, které umožňují plně využít funkcí virtuální pobočkové ústředny.

Ke Službě lze připojit pouze telefony a koncová zařízení, která jsou dodávána Poskytovatelem v rámci služby Virtuální ústředna, nelze připojit jiné typy koncových zařízení.

Popis služby Virtuální ústředna

Služba Virtuální ústředna nabízí přidanou hodnotu k hlasovým službám na bázi IP protokolu ve formě virtuální IP pobočkové ústředny.

Mezi základní funkce virtuální IP pobočkové ústředny patří zejména:

- opakovaná volba čísla, rychlá volba, přeložení hovoru, záznamy o hovorech, omezení hovorů, přímé a skupinové vyzvednutí hovoru, přidržení hovoru, konzultační hovor, konferenční hovor, přepojení hovoru,
- identifikace volajícího CLIP/CNIP, potlačení identifikace CLIR/CNIR, CLIP/CLIR na hovor,
- skupiny pro vyzvednutí a příjem hovoru, funkce nerušit, zamčení telefonu, hlasová pošta,
- firemní a osobní telefonní seznam,
- webový portál pro nastavení služby, administraci pro celou firmu i jednotlivé pobočky nebo skupiny.
- místní, meziměstská a mezinárodní volání, včetně volání do mobilních sítí a ostatní typy hovorů dle příslušného ceníku služby.

Základní funkce virtuální pobočkové telefonní ústředny lze rozšířit o doplňkové telefonní služby a aplikace jako je spojovatelské pracoviště, manažer hovorů, komunikátor do osobního počítače nebo mobilního telefonu, dle aktuální nabídky Poskytovatele.

Funkce virtuální pobočkové telefonní ústředny jsou k dispozici pro jednu nebo více lokalit Smluvního partnera a jejich rozsah je závislý na typu zvolené licence a zvoleném koncovém zařízení.

Součástí služby je pronájem příslušných koncových zařízení (IP telefon, telefonní adaptér pro analogové telefony) dle zvoleného typu a prodej napájecích adapterů pro příslušné koncové zařízení v rozsahu dle platného Ceníku služby.

Administraci virtuální pobočkové ústředny a změny nastavení provádí Smluvní partner prostřednictvím webového rozhraní. Přístupové údaje jsou Smluvnímu partnerovi předány v rámci zřízení Služby.

V rámci služby Poskytovatel zajistí instalaci dvou IP telefonů v lokalitě Smluvního partnera, základní zaškolení obsluhy a základní zaškolení administrátora (IT správce) Smluvního partnera. Poskytovatel zajistí instalaci zbývajících koncových zařízení jako volitelnou službu.

Smluvní partner si na své náklady zajistí LAN datovou síť pro připojení koncových zařízení na základě technické specifikace připravenosti LAN datové sítě Smluvního partnera.

1.1.4 Webový portál pro nastavení služby Virtuální ústředna

Pro přístup do webového portálu existují níže uvedené typy oprávnění:

- Enterprise administrátor – spravuje všechny pevné hlasové služby Smluvního partnera, které umožňují přístup nebo zobrazení přes webový portál.
- Group administrátor – spravuje pevné hlasové služby v dané skupině (typicky lokalita) Smluvního partnera, které umožňují přístup nebo zobrazení přes webový portál
- Uživatel – spravuje nastavení vlastního telefonního čísla

Přístupové údaje jsou odesílány při zřízení nebo změně Služby nebo na žádost Smluvního partnera elektronicky kontaktní osobě stanovené Smluvním partnerem ve Specifikaci služby, případně kontaktní osobě jinak smluvně stanovené, oprávněné nakládat se Službou.

Popis webového portálu je k dispozici na webové adrese hlas-navody.t-mobile.cz.

Změnu přístupových údajů provede Poskytovatel na žádost kontaktní osoby Smluvního partnera oprávněné nakládat se Službou. Změnu přístupových údajů Group administrátora může Smluvní partner provést přímo na webovém portále.

V případě převodu Služby na jiného zákazníka (na žádost Smluvního partnera nebo v případě zákonného převodu) je Poskytovatel oprávněn resetovat přístupové údaje do webového portálu. Nové přístupové údaje odešle Poskytovatel kontaktní osobě oprávněné nakládat se Službou stanovené novým Smluvním partnerem (novým zákazníkem) Původní přístupové údaje okamžikem resetu přestávají platit a využívání webového portálu a aplikace UC One bude možné až po zadání nových přístupových údajů. Poskytovatel předem informuje kontaktní osobu Smluvního partnera oprávněnou nakládat se Službou o termínu provedení resetu.

Technická specifikace služby Virtuální ústředna

Signalizace: SIP

Přenos hlasu: RTP, kodek G.729, High definition sound G.722

Popisy funkcí a služeb Virtuální ústředny

Podrobné popisy funkcí jsou uvedeny v těchto dokumentech:

- Uživatelská příručka Virtuální ústředny
- Návod k obsluze pro jednotlivé IP telefony
- Návod k obsluze pro jednotlivé nabízené aplikace a webová rozhraní

Dokumenty či on-line přístup k dokumentům jsou Smluvnímu partnerovi předány v průběhu zřízení služby Virtuální ústředny.

1.2 Internetová služba (volitelná komponenta)

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 veřejnou síť Internet prostřednictvím symetrické přístupové rychlosti bez limitu přenosu dat a bez uplatnění tzv. Fair User Policy. Internetová služba garantuje dostupnost Služby a propustnost páteřních kapacit, trasy do NIXu a tras k rozhraním s poskytovateli mezinárodního připojení.

Internetová služba je poskytována na těchto rozhraní typu Ethernet:

Kapacita přístupové linky	Rozhraní
do 8 Mbit/s	10Base-T
8 Mbit/s – 34 Mbit/s	100Base-T
50 Mbit/s a více	100Base-T nebo Gigabit Ethernet

Podmínky poskytování internetové služby, včetně technických parametrů a nabízených doplňkových služeb, se dále řídí Popisem služby Profesionální internet.

1.3 Privátní datová služba - IP VPN (volitelná komponenta)

Podstatou datové služby IP VPN je přenos dat Smluvního partnera ve formě IP datagramů mezi rozhraními na koncových zařízeních umístěných v lokalitách Smluvního partnera, resp. mezi libovolnými koncovými body sjednané IP VPN sítě. Datová komunikace je založená na IP/MPLS protokolu, který je implementován nad IP/MPLS sítí TMCZ. Tato IP/MPLS síť TMCZ zajišťuje, že každá jednotlivá IP VPN síť je zcela bezpečně a logicky oddělena od jiných IP VPN sítí a veřejného internetu. Podmínky poskytování datové služby, včetně technických parametrů a nabízených doplňkových služeb, se dále řídí Popisem služby IP VPN.

1.4 Převod služby na jiného Smluvního partnera

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

1.5 Zřízení a změny Služby

1.5.1 Zřízení Služby

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

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

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

1.5.2 Změny Služby

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

1.5.3 Převod služby na jiného Smluvního partnera

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

2 Uzavření a doba trvání Specifikace služby

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

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

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

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

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

Specifikaci služby lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

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

3 Ceny a platby související s poskytnutou Službou

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

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

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

4 Změna poskytovatele Služby

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

Pro Internetovou službu: 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.

Pro Privátní datovou službu: Vzhledem k charakteru Služby není změna poskytovatele služby možná.

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

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

Se změnou Poskytovatele nejsou spojeny žádné poplatky.

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. Reklamaci může Smluvní partner podat písemně prostřednictvím zákaznického centra na e-mailové adrese business@t-mobile.cz nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně Poskytovatele.

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

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

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

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

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

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

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

7 Sledování úrovně spotřeby

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

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

U Privátní datové služby má Smluvní partner k dispozici pro datové přenosy neomezený datový limit.

8 Tísňová volání

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

Charakter ostatních komponent 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 – pouze pro Hlasovou službu

Smluvní partner má právo rozhodnout se o tom, zda mají být uvedeny jeho osobní údaje a identifikační údaje ve veřejném účastnickém seznamu, jehož účelem je zveřejnění osobních a identifikačních údajů pro potřeby vyhledání těchto údajů třetími osobami.

Osobními a identifikačními údaji se pro účely veřejného účastnického seznamu rozumí jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby navíc i adresu sídla podnikání a v případě právnické osoby adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

Souhlas s uveřejněním osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu může Smluvní partner Poskytovateli udělit při uzavírání smlouvy (je li taková možnost v rámci smlouvy dána) či později prostřednictvím k tomu určených kanálů (v Samoobsluze). Současně má právo u těchto údajů uvést, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

13 Bezpečné využívání Internetové služby

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

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

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

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

Porušení bezpečnostních zásad uvedených v této části Podmínek bude Poskytovatelem považováno za zneužití Internetové služby ve smyslu 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 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).

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 mluvního partnera, ale i na faktorech, které může Smluvní partner přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Nejvyšší dosažitelná rychlost Internetové služby závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána, sjednané přenosové rychlosti, a dalších parametrem definovaných pro konkrétní typ služby.

Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- sjednaná přenosová rychlost či typ služby,
- kvalita a délka přístupového vedení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele,
- použitý typ připojeného Koncového telekomunikačního zařízení Uživatele,
- sdílení kapacity přístupové sítě více Uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Poskytovatelem (tzv. agregace)
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatele,
- úroveň pokrytí signálem (úroveň pokrytí pro službu je uvedena na orientační mapě na www.t-mobile.cz),
- 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 Č. 7: POPIS SLUŽBY DDOS OCHRANA

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

Popis Služby DDoS ochrana

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

1. Obsah Služby

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

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

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

2. Charakteristika Služby

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

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

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

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

3. Základní součásti Služby

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

DDoS Monitoring

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

- analýzu zneužití vybraných síťových protokolů

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

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

DDoS Mitigace

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

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

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

4. Varianty Služby

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

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

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

4.1 Varianta Bronze

Základní charakteristika varianty **Bronze**

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

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

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

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

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

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

4.2 Varianta Gold

Základní charakteristika varianty **Gold**

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

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

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

4.2.1 Režimy varianty Gold

Unlimited

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

On-Demand

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

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

5. Princip fungování Služby

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

5.1 Detekce útoku

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

5.2 Ochrana před útokem

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

Standardní provoz Smluvního partnera

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

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

5.2.1 Způsob nasazení protiopatření

Automatizované nasazení protiopatření (varianta Bronze)

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

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

Schválení nasazení protiopatření (varianta Gold)

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

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

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

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

5.2.2 Protiopatření

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

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

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

5.3 Ukončení nasazení Protiopatření

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

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

6. Konfigurace Služby a její změna

6.1 Konfigurace Služby

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

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

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

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

6.2 Změna konfigurace Služby

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

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

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

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

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

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

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

7. Kontaktní osoby Smluvního partnera

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

7.1 ADSR uvedený ve Specifikaci služby

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

7.2 Osoba pověřená pro schvalování mitigace (autorizační kontakt)

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

7.3 Osoba pověřená pro příjem reportů a notifikací

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

7.4 Osoba pověřená pro přístup na Portál

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

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

8. Kontaktní středisko Poskytovatele - SOC

Kontakty na Security Operation Center (SOC)

Primární tel. linka:	+420 [redacted]
Mobilní linka:	+420 [redacted]
E-mail:	[redacted]
Dostupnost	24 x 7 x 365

Eskalační matice

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

Úroveň	1	2
Jméno	[redacted]	[redacted]
Pozice	Head of SOC/CERT	Head of Protect Domain and Security Cross Border Services
Mobilní telefon	+420 [redacted]	+420 [redacted]
E-mail	[redacted]	[redacted]
Dostupnost	8x5	8x5

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

9. Plán ochrany

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

Služba	Rozsah činností
DDoS Monitoring	○ Sledování příchozího provozu na L3 a L4 v režimu 24/7. ○ Definování detekčního modelu pro chráněné cíle Smluvního partnera.

	○ Zajištění proaktivního dohledu datového provozu pomocí emailového upozornění na události (pouze varianta Gold) ○ Smluvně zaručená doba pro doručení oznámení v nejvyšší úrovni hrozeb od okamžiku detekce (pouze varianta Gold) ○ Přístup k Portálu, který poskytuje report a statistiky příchozích datových toků a historii zaznamenaných událostí (pouze varianta Gold)
DDoS Mitigace	○ Analýza a klasifikace síťové události zaznamenané Platformou ○ Oznámení typu události a domluvených protiopatření při útoku Smluvnímu partnerovi (pouze varianta Gold) ○ Přesměrování datového provozu do Platformy ○ Sada dalších protiopatření může zahrnovat: ○ blokování podezřelé IP adresy, která je vyhodnocena jako zdroj útoku, ○ omezení vysílání rozsahů sítí (pro klienty s BGP routingem) ○ blokování zdrojové a cílové IP adresy, ○ filtrování / zakázání datového provozu pro vybrané protokoly (UDP)

10. SLA

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

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

11. Zpoplatnění Služby

Zpoplatnění Služby se řídí následujícími dokumenty:

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

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

12. Lhůta pro zřízení Služby

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

Předání Služby po jejím zřízení (zprovoznění)

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

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

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

13. Minimální doba užívání Služby

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

14. Odpovědnost TMCZ při poskytování Služby DDoS ochrana

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

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

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

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

Poskytovatel upozorňuje Smluvního partnera, že v souladu se zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, je povinen poskytovat přednostní připojení pro určené subjekty, zajišťovat bezpečnost a integritu své sítě elektronických komunikací a bezpečnost služeb, které poskytuje, a plnit další zákonné povinnosti či povinnosti uložené mu na základě zákona soudním či správním rozhodnutím či opatřením. Za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě T-Mobile, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových Uživatelů, může Poskytovatel uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmware a řízení konfigurace koncových zařízení, které má Poskytovatel ve své správě, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků a nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě.

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

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

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

- V případech, kdy za poruchu Služby neodpovídá Poskytovatel v souladu s příslušnými právními předpisy;
- Poruchy Služby vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
- Poruchy Služby vzniklé v důsledku nefunkčnosti služeb Smluvního partnera. Případnou odpovědnost nese Smluvní partner;
- Nesprávné a nepovolené užívání Služby ze strany Smluvního partnera;
- Poruchy Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností Poskytovatele sjednaných ve Smluvním dokumentu;
- Doba, po kterou je Smluvní partner v prodlení s poskytnutím součinnosti,
- Nesprávné užití Služby ze strany Smluvního partnera – např. nevhodné nastavení parametrů software, síťového prvku, či nevhodná volba software nebo síťového prvku apod.,
- Plánované výpadky a údržba či update Služby, popř. jiné služby se Službou provázané, ze strany Poskytovatele,
- Doba, po kterou Smluvní partner nemůže přistoupit přes webové rozhraní Portálu, pokud je Portál prokazatelně dostupný.

SPECIÁLNÍ UJEDNÁNÍ PRO SLUŽBU ZŘÍZENOU DO 30.9.2022

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

Jako součást Služby DDoS ochrana zaručuje TMCZ včasné provádění ochranných postupů a zajišťuje přístup k vědomostem a dovednostem síťových inženýrů TMCZ. Ačkoliv se TMCZ zavazuje vynaložit přiměřené úsilí na omezení dopadu DDoS útoků, kvůli složité celkové povaze a špatné předvídatelnosti rozsahu takových útoků TMCZ nemůže zaručit, že Plán Ochrany nebo aplikovaných opatření budou vždy a bezpodmínečně plně efektivní. TMCZ nenese odpovědnost za případné škody, které Smluvní partner utrpí v důsledku jakéhokoli útoku DDoS nebo jakýmkoliv opatřením přijatým TMCZ pro ochranu příchozího provozu do sítě Smluvního partnera. Případně sjednané doba reakce pro oznámení potencionálního útoku a/nebo doba reakce pro aktivaci ochrany jsou pouze dobami obvyklými, které mohou být v konkrétních případech ze strany TMCZ překročeny bez jakékoliv odpovědnosti TMCZ

15. Zpracování osobních údajů

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

Poskytovatel zpracovává osobní údaje vždy transparentně, korektně, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „Zákon o zpracování osobních údajů“), a to v rozsahu nezbytném pro příslušný účel zpracování. Osobní údaje jsou bezpečně uchovávány po dobu nezbytně nutnou.

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

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

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

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

16. Slovník použitých pojmů

Managed Object (MO) (chráněný cíl)

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

Clean Traffic (Standardní provoz)

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

Commited Clean Traffic Plan (CCTP)

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

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

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

PŘÍLOHA Č. 8: CENOVÝ PROGRAM ATLAS NANO

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

Cenový program Atlas Nano

Platnost od 15. 2. 2015. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Tento cenový program je určen pro služby **Telefonní připojení**, **Telefonní volba**, **IP komplet, IP komplet DSL, IP komplet premium, IP komplet premium+ a Virtuální fax** poskytované dle příslušné Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem.

Účastník je povinen hradit poskytovateli v příslušném zúčtovacím období ceny dle podmínek a ve výši stanovených:

a) příslušným Ceníkem služby
b) tímto cenovým programem

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají přednost ustanovení uvedená v tomto cenovém programu.

Ceny za provoz

Typ hovoru	Kč/minuta
Místní a meziměstské	0,76
Mobilní v ČR	1,55
Neveřejné sítě (972, 973, 974, 95)	0,76
Mezinárodní - zóna 0 (okolní státy – pevné sítě)	1,77
Mezinárodní - zóna 1 (EU, Švýcarsko, Norsko - pevné sítě, USA, Kanada)	2,59
Mezinárodní - zóna 2 (Evropa mimo EU – pevné sítě, vybrané další státy)	4,09
Mezinárodní - zóna 3 (EU, Švýcarsko, Norsko - mobilní sítě)	6,49
Mezinárodní - zóna 4 (Evropa mimo EU – mobilní sítě, vybrané další státy)	8,99
Mezinárodní - zóna 5 (ostatní svět)	27,00
Mezinárodní - zóna 6 (satelity, prémiová čísla v zahraničí)	199,00

Způsob tarifikace

Veškeré destinace uvedené v tomto cenovém programu jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru: místní, meziměstské, mezinárodní hovory a hovory do mobilních sítí v ČR – 60 sekund, hovory do neveřejných sítí (972, 973, 974, 95) 120 sekund. Dále jsou hovory zpoplatňovány účtovacím intervalem: 1 sekunda pro místní, meziměstské, mezinárodní hovory, hovory do mobilních sítí v ČR a hovory do neveřejných sítí (972, 973, 974, 95).

Seznam mezinárodních destinací

Zóna	Země
0	**Pevné sítě:** Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
1	**Pevné a mobilní sítě:** Kanada, Spojené státy americké **Pevné sítě:** Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Itálie a Vatikán, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rumunsko, Řecko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie a Sev. Irsko
2	**Pevné a mobilní sítě:** Čína, Hongkong, Indie, Izrael, Jižní Korea, Kazachstán, San Marino, Singapur **Pevné sítě:** Albánie, Andorra, Argentina, Austrálie, Bosna a Hercegovina, Brazílie, Černá Hora, Gibraltar, Island, Irán, Japonsko, Jižní Afrika, Lichtenštejnsko, Makedonie, Moldávie, Monako, Rusko, Srbsko, Tchaj-wan, Turecko, Ukrajina
3	**Mobilní sítě:** Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie a Sev. Irsko
4	**Pevné sítě:** Alžírsko, Chile, Libanon, Maroko, Nový Zéland, Venezuela **Pevné a mobilní sítě:** Arménie, Bělorusko, Egypt, Filipíny, Gruzie, Irák, Kolumbie, Kuvajt, Kyrgyzstán, Malajsie, Mauritius, Mexiko, Pákistán, Saudská Arábie, Spojené arabské emiráty, Tádžikistán, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Vietnam **Mobilní sítě**: Albánie, Andorra, Austrálie, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Gibraltar, Irán, Island, Japonsko, Jižní Afrika, Lichtenštejnsko, Makedonie, Moldávie, Monako, Rusko, Srbsko, Turecko, Ukrajina
5	**Pevné a mobilní sítě:** Afghánistán, Americká Samoa, Angola, Anguilla, Antarktida, Antigua a Barbuda, Aruba, Ascencion, Ázerbájdžán, Bahamy, Bahrajn, Bangladéš, Barbados, Barma, Belize, Benin, Bermudy, Bhútán, Bolívie, Botswana, Brunej, Burkina Faso, Burundi, Cape Verde, Cookovy ostrovy, Čad, Diego Garcia, Dominika, Dominikánská republika, Džibutsko, Ekvádor, Eritrea, Etiopie, Faerské ostrovy, Falklandy, Fidži, Francouzská Guayana, Francouzská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Grenada, Grónsko, Guadeloupe, Guam, Guatemala, Guayana, Guinea, Guinea Bissau, Haiti, Honduras, Indonésie, Jamajka, Jemen, Jordánsko, Kambodža, Kamerun, Katar, Keňa, Kiribati, Kokosové ostrovy, Komory, Kongo, Korejská lidově demokratická republika, Kostarika, Kuba, Laos, Lesotho, Libérie, Libye, Macao, Madagaskar, Malawi, Maledivy, Mali, Mariánské ostrovy, Marshallovy ostrovy, Martinik, Mauretánie, Mayotte, Midway, Mikronésie, Mongolsko, Montserat, Mosambik, Namibie, Nauru, Nepál, Niger, Nigérie, Nikaragua, Niue, Nizozemské Antily, Norfolské ostrovy, Nová Kaledonie, Omán, Ostrov svaté Lucie, Palau, Palestina, Panama, Panenské ostrovy (UK), Papua Nová Guinea, Paraguay, Peru, Pitcairn, Pobřeží slonoviny, Portoriko, Réunion, Rovníková Guinea, Rwanda, Salvador, Senegal, Severní Jemen, Seychely, Sierra Leone, Somálsko, Srí Lanka, Středoafrická republika, Súdán, Surinam, Svatý Kryštov a Nevis, Svatý Pierre a Miquelon, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Svatý Vincenc a Grenadiny, Svazijsko, Sýrie, Šalamounovy ostrovy, Tanzánie, Togo, Tokelau, Tonga, Trinidad a Tobago, Tunisko, Turks a Caicos, Tuvalu, Uganda, Uruguay, Vanuatu, Východní Timor, Wallisovy ostrovy, Zaire, Zambie, Západní Samoa, Zimbabwe **Pevné sítě:** Kajmanské ostrovy, Ostrov svaté Heleny, Vánoční ostrovy **Mobilní sítě:** Alžírsko, Argentina, Brazílie, Chile, Libanon, Maroko, Nový Zéland, Tchaj-wan, Venezuela
6	**Satelity:** Emsat, Inmarsat, Iridium, Thuraya **Premium rate services** (audiotex)

PŘÍLOHA Č. 9: NABÍDKOVÁ CENA DLE ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

Objemy služeb a specifikace cen

Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena v Kč / jednotka (bez DPH)	Počet jednotek za měsíc	Cena v Kč bez DPH za typizovaný měsíc	DPH (v %)	Cena v Kč vč. DPH za 1 prům. měsíc
Lokalita Kroměříž: Symetrický 1 Gbit/s internetové konektivity, Kroměříž Masarykovo nám. 183, včetně záložního symetrického 1 Gbit/s interenetové konektivity, Kroměříž, nám. Míru 517 **(backup)**	paušální měsíční platba	36 000,00 Kč	1	**36 000,00 Kč**	21	43 560,00 Kč
Lokalita Hybernská 1006/18, Praha 1: Primární symetrický 1 Gbit/s internetové konektivity včetně redundantního symetrického 1 Gbit/s internetové konektivity zakončené na routeru, který je součástí služby.	paušální měsíční platba	13 460,00 Kč	1	**13 460,00 Kč**	21	16 286,60 Kč
Lokalita Justiční areál Na Míčánkách, 28. pluku 1533, Praha 10: Primární symetrický 1 Gbit/s internetové konektivity včetně redundantního symetrického 1 Gbit/s internetové konektivity zakončené na routeru, který je součástí služby.	paušální měsíční platba	13 750,00 Kč	1	**13 750,00 Kč**	21	16 637,50 Kč
Suma za konektivity				**63 210,00 Kč**	21	76 484,10 Kč
DDoS ochrana		25 000,00 Kč	1	**25 000,00 Kč**	21	30 250,00 Kč
SIP Trunk (2x provolba 100 čísel), Kroměříž Masarykovo nám. 183	paušální měsíční platba	1 000,00 Kč	1	**1 000,00 Kč**	21	1 210,00 Kč
minimální smluvní hovorné (faktické penále z jeho nevyčerpání)	minimální měsíční hovorné	0,00 Kč	1	**0,00 Kč**	21	0,00 Kč
hovorné do mobilní sítě O2	minuta	0,77 Kč	50	**38,50 Kč**	21	46,59 Kč
hovorné do mobilní sítě T-Mobile	minuta	0,77 Kč	50	**38,50 Kč**	21	46,59 Kč
hovorné do mobilní sítě Vodafone	minuta	0,77 Kč	50	**38,50 Kč**	21	46,59 Kč
hovorné do pevných sítí v rámci ČR	minuta	0,36 Kč	50	**18,00 Kč**	21	21,78 Kč
hovorné do Vnitropodnikové fixní hlasové sítě „VPN“ *	minuta	0,36 Kč	1000	**360,00 Kč**	21	435,60 Kč
součet ostatních (předpokládaných) jednorázových zřizovacích poplatků	ostatní jednorázové poplatky	0,00 Kč	1	**0,00 Kč**	21	0,00 Kč
poznámka: do typizovaného měsíce se započítává 1/24						
součet ostatních měsíčních poplatků	paušální měsíční platba	0,00 Kč	1	**0,00 Kč**	21	0,00 Kč
				89 703,50 Kč		**108 541,24 Kč**

Vyplňte prosím výhradně fialově podbarvené buňky.

Jednotky hovorného jsou orientační a nevychází z průměru hovorů uskutečněných JA

Body 217

*Zadavatel přesným objemem hovorného nedisponuje, jedná se o odhadovaný hlasový provoz.

Specifikace služeb Připojení do Internetu SYMETRICKÉ		
Druh požadovaných služeb	Tato část technologie vyžaduje umístění	Tato část technologie vyžaduje napájení EE s okamžitou spotřebou dle produktového listu W
Symetrické **1 Gbit**, Kroměříž Masarykovo nám. 183 (primární)		
nezbytná část technologie - anténní soustava	Střecha	0
nezbytná část technologie - ODU / ekvivalent	Střecha	0
nezbytná část technologie - kabelový svod	Trasa kabelových svodů	0
nezbytná část technologie - IDU / ekvivalent	Půda	0
nezbytná část technologie - stávající strukturovaná kabeláž	UTP/FTTP rozvody	0
nezbytná část technologie - E1 / ISDN	Serverovna	0
nezbytná část technologie - HW router	Serverovna	30
nezbytná část technologie - součet dalších komponentů	Jiné	0
nezbytná část technologie - součet dalších komponentů	Jiné	0
Záložní symetrické **1 Gbit**, Kroměříž, nám. Míru 517 **(backup)**		
nezbytná část technologie - anténní soustava	Střecha	0
nezbytná část technologie - ODU / ekvivalent	Střecha	0
nezbytná část technologie - kabelový svod	Trasa kabelových svodů	0
nezbytná část technologie - IDU / ekvivalent	Půda	0
nezbytná část technologie - stávající strukturovaná kabeláž	UTP/FTTP rozvody	0
nezbytná část technologie - E1 / ISDN	Serverovna	0
nezbytná část technologie - HW router	Serverovna	30
nezbytná část technologie - součet dalších komponentů	Jiné	0
nezbytná část technologie - součet dalších komponentů	Jiné	0
Symetrické **1 Gbit**, Praha, Hybernská 1006/18		
nezbytná část technologie - anténní soustava	Střecha	0
nezbytná část technologie - ODU / ekvivalent	Střecha	0
nezbytná část technologie - kabelový svod	Trasa kabelových svodů	0
nezbytná část technologie - IDU / ekvivalent	Půda	0
nezbytná část technologie - stávající strukturovaná kabeláž	UTP/FTTP rozvody	0
nezbytná část technologie - E1 / ISDN	Serverovna	0
nezbytná část technologie - HW router	Serverovna	60
nezbytná část technologie - součet dalších komponentů	Jiné	0
nezbytná část technologie - součet dalších komponentů	Jiné	0
Symetrické **1 Gbit**, Praha, Justiční areál Na Míčánkách, 28. pluku 1533		
nezbytná část technologie - anténní soustava	Střecha	0
nezbytná část technologie - ODU / ekvivalent	Střecha	0
nezbytná část technologie - kabelový svod	Trasa kabelových svodů	0
nezbytná část technologie - IDU / ekvivalent	Půda	0
nezbytná část technologie - stávající strukturovaná kabeláž	UTP/FTTP rozvody	0
nezbytná část technologie - E1 / ISDN	Serverovna	0
nezbytná část technologie - HW router	Serverovna	60
nezbytná část technologie - součet dalších komponentů	Jiné	0
nezbytná část technologie - součet dalších komponentů	Jiné	0

6. POVĚŘENÍ [redacted]

Poznámka: Dokument je přiložen na následujících stranách.

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

V Praze, dne 13. 1. 2021

[redacted]

za T-Mobile Czech Republic a.s.

Toto pověření přijímám:

[redacted]

PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU NA LISTINĚ NESEPSANÉ ADVOKÁTEM

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu **010807/446/2020/C**

Já, níže podepsaný [redacted] advokát se sídlem v Praze, Jankovcova 1518/2, zapsaný v seznamu advokátů vedeném Českou advokátní komorou pod ev. č. [redacted], prohlašuji, že tuto listinu přede mnou vlastnoručně ve 2 vyhotoveních podepsal [redacted]

Podepsaný advokát tímto prohlášením o pravosti podpisu nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v této listině, ani její soulad s právními předpisy.

Praha 13. 1. 2021

[redacted]

POVĚŘENÍ

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

[redacted]

nar. [redacted]

, aby za Společnost jednal a vykonával:

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

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

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

Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod pořadovým číslem **104149_006722**, 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: **Praha 414**
Česká pošta, s.p. dne **15.01.2021**

135059931-194847-210115103706