



# SMLOUVA O FIREMNÍM ŘEŠENÍ

Uzavřena 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“): 40134255064 REVIZE: 4 VERZE: 1 | ZÁKAZNÍK ČÍSLO: 34277994 |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|

## SMLOVNÍ STRANY:

|                                     |                                         |                    |                          |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| <b>T-Mobile Czech Republic a.s.</b> |                                         |                    |                          |
| SÍDLO:                              |                                         | KONTAKT:           | Ing. Ivo Boleslav        |
| ULICE:                              | Tomíčková 2144/1                        |                    | 603 423 647              |
| MĚSTO:                              | Praha 4                                 |                    | ivo.boleslav@t-mobile.cz |
| PSČ:                                | 148 00                                  | ZÁKAZNICKÉ CENTRUM | business@t-mobile.cz     |
| IČ:                                 | 64949681                                | BUSINESS:          | 800 737 333              |
| DIČ:                                | CZ64949681                              | KÓD PROD. MÍSTA:   |                          |
| SPISOVÁ ZNAČKA:                     | B 3787 vedená u Městského soudu v Praze |                    |                          |
| BANKOVNÍ SPOJENÍ:                   | Komerční banka, a.s. 120 00 Praha 2     |                    |                          |
| ZASTOUPENÁ:                         | Ing. Ivo Boleslav, na základě pověření  |                    |                          |

(dále jen „TMCZ“)

a

|                                                                                                        |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Střední průmyslová škola stavební akademika Stanislava Bechyně Havlíčkův Brod</b>                   |                                    |
| SÍDLO:                                                                                                 |                                    |
| ULICE:                                                                                                 | Jihlavská 628                      |
| MĚSTO:                                                                                                 | Havlíčkův Brod                     |
| PSČ:                                                                                                   | 580 01                             |
| IČ:                                                                                                    | 60126698                           |
| DIČ:                                                                                                   | -                                  |
| SPISOVÁ ZNAČKA:                                                                                        | -                                  |
| ZASTOUPENÁ:                                                                                            | Ing. Josef Charamza, ředitel školy |
| Povinný subjekt pro registr smluv: Ano <input checked="" type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |                                    |

(dále jen „Smluvní partner“)

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

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smluvní partner a TMCZ (resp. jeho právní předchůdce společnost GTS Czech s.r.o.) uzavřeli za účelem poskytování služeb smlouvy, specifikace nebo objednávky specifikované zde v Příloze Vypořádání původních služeb (dále také „**Původní smlouva**“). Na základě Původní smlouvy jsou Smluvnímu partnerovi poskytovány služby specifikované v Příloze Vypořádání původních služeb této Smlouvy (dále také „**Původní služby**“). Původní služby budou v souvislosti s uzavřením této Smlouvy vypořádány způsobem uvedeným v Příloze Vypořádání původních služeb této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že každá Původní smlouva zaniká vypořádáním poslední Původní služby poskytované dle takové Původní smlouvy způsobem dle tabulky v Příloze Vypořádání původních služeb této Smlouvy.

### SMLOUVA O FIREMNÍM ŘEŠENÍ

#### 1. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek mezi TMCZ a Smluvním partnerem, za nichž bude Smluvnímu partnerovi poskytováno plnění v oblasti informačních technologií, neveřejných služeb elektronických komunikací a na základě Účastnických smluv i veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 1.2. TMCZ se na základě uzavřené Specifikace služeb nebo Účastnické smlouvy zavazuje Smluvnímu partnerovi poskytovat tam sjednané plnění (dále jen „**Služby**“), a to za podmínek uvedených ve Specifikaci služby, Popisu služby, Dohodě o cenových podmínkách, Účastnických smlouvách, Cenících služby, Obchodních podmínkách Smlouvy o firemním řešení (dále též jako „**Podmínky firemního řešení**“), Všeobecných podmínkách společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále též jako „VPST“), v této Smlouvě a přílohách této Smlouvy (dále společně jako „**Smluvní dokumenty**“).
- 1.3. Smluvní partner se za zřízení a poskytování Služeb zavazuje hradit TMCZ ceny dle Smluvních dokumentů, plnit další povinnosti dle Smluvních dokumentů a poskytovat TMCZ součinnost potřebnou pro řádné zřízení, změnu, poskytování a ukončení Služeb.

## 2. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 2.1. Specifikace služeb a Účastnické smlouvy na základě této Smlouvy mohou uzavírat a následně tyto měnit rovněž Oprávněné osoby. Uzavření nebo změna Specifikace služeb je platná až okamžikem, kdy k podpisu Specifikace služeb za TMCZ a Oprávněnou osobu připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením (resp. změnou) dotčené Specifikace služeb mezi Oprávněnou osobou a TMCZ. Při ukončení Specifikace služeb jedná Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno při podepsání 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 prohlašují, že k okamžiku uzavření této Smlouvy nevzniká žádné osobě status Oprávněné osoby dle této Smlouvy.

## 3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Smluvní partner se za Služby zavazuje hradit cenu dohodnutou Smluvními stranami ve Smluvních dokumentech, a to vždy na účet TMCZ uvedený v příslušném daňovém dokladu – vyúčtování. Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny bez DPH, přičemž na daňovém dokladu bude k ceně připočteno DPH ve výši dle platných právních předpisů. Pokud nebylo výslovně sjednáno jinak, TMCZ je oprávněn vyúčtovat cenu za Služby čerpané v jednom zúčtovacím období na více samostatných daňových dokladech – vyúčtováních.
- 3.2. Smluvní strany se dohodly, že splatnost vyúčtování činí 14 dní od jeho vystavení. V případě prodlení s úhradou ceny má TMCZ právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

## 4. ZÁVAZEK MINIMÁLNÍHO ODBĚRU

- 4.1. Smluvní strany se dohodly, že Smluvní partner nemá povinnost zajistit odběr Služeb v konkrétním období (dále jen „**Doba minimálního odběru**“) v žádném minimálním finančním objemu (dále jen „**Minimální odběr**“). Závazek minimálního odběru, tedy Doba minimálního odběru, ani Minimální odběr se nesjednává. Toto ustanovení se netýká sjednané Minimální ceny za provoz ani Minimální doby užívání služby.

## 5. MINIMÁLNÍ CENA ZA PROVOZ

- 5.1. Smluvní dokumenty mohou stanovit minimální cenu za provoz (dále jen „**Minimální cena za provoz**“). Cenou za provoz se rozumí ve Smluvním dokumentu specifikovaná cena za plnění poskytovaná v rámci Služby ve zúčtovacím období dané Služby. Cena za provoz je účtována zpravidla nad rámec paušální ceny Služby. Je-li stanovena Minimální cena za provoz, zavazuje se Smluvní partner zajistit minimální odběr plnění v rámci Služby tak, že nad rámec paušální ceny za tuto Službu bude vyúčtována cena za provoz ve vztahu k dotčené Službě v daném zúčtovacím období alespoň ve výši Minimální ceny za provoz (bez DPH a po aplikaci dohodnutých slev).
- 5.2. Vždy, když Smluvní partner poruší svůj závazek zajistit odběr plnění v rámci Služby tak, aby v daném zúčtovacím období dosáhla vyúčtována cena za provoz alespoň Minimální ceny za provoz, je TMCZ oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi cenové vyrovnání a Smluvní partner je povinen takto vyúčtované cenové vyrovnání uhradit. Toto cenové vyrovnání se vypočte jako rozdíl mezi výší stanovené Minimální ceny za provoz a skutečně vyúčtovanou cenou za provoz (bez paušální ceny Služby) ve vztahu k dané Službě v daném zúčtovacím období. K částce cenového vyrovnání bude přičteno DPH v zákonné výši.

## 6. MINIMÁLNÍ DOBA UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

- 6.1. Specifikace služby jsou uzavírány na dobu neurčitou se závazkem minimální doby užívání Služby (dále jen „**Minimální doba užívání služby**“). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou trvání Specifikace služby. Není-li v relevantním Smluvním dokumentu stanoveno jinak, činí Minimální doba užívání služby 24 měsíců. Minimální doba užívání služby se počítá ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby.
- 6.2. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že je vždy povinen u jednotlivých Specifikací služby dodržet sjednanou Minimální dobu užívání služby. Smluvní partner tedy není oprávněn, jakkoliv ukončit Specifikaci služby před uplynutím v ní stanovené Minimální doby užívání služby, popř. před uplynutím Minimální doby užívání služby stanovené dle odst. 6.1. Smlouvy výše, a to ani písemnou výpovědí Smlouvy dle odst. 8.1. Smlouvy. V případě ukončení Specifikace služby před uplynutím sjednané Minimální doby užívání služby z důvodu stojícího výhradně na straně Smluvního partnera, je Smluvní partner povinen TMCZ uhradit cenové vyrovnání ve výši součtu sjednaných měsíčních paušálních cen platných ke dni porušení povinnosti u konkrétní Služby vynásobených počtem celých kalendářních měsíců, které zbývají do uplynutí sjednané Minimální doby užívání služby.

## 7. SMLUVNÍ SANKCE, NÁHRADA ÚJMY

- 7.1. TMCZ účtuje Smluvnímu partnerovi sjednanou cenu za poskytnuté Služby. V případě, že bude Smluvní partner v prodlení s úhradou vyúčtování za poskytnuté Služby, je TMCZ oprávněn po Smluvním partnerovi požadovat úhradu nákladů na vymáhání, jimiž jsou například náklady na upomínku ve výši 130 Kč vč. DPH, případně další náklady související s procesem interního vymáhání dle stadia vymáhání, a to i pro každé jednotlivé dlužné **vyúčtování** zvlášť. V případě, že bude Smluvní partner v prodlení s úhradou vyúčtování za poskytnuté Služby 21 dnů a déle, je TMCZ oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi náklady na vymáhání ve výši 590 Kč vč. DPH za každé jednotlivé vyúčtování, s jehož úhradou je Smluvní partner v prodlení.
- 7.2. Dojde-li ze strany Smluvního partnera k prokazatelnému porušení smluvní povinnosti uvedené v článku 3 Podmínek Firemního řešení, Smluvní strany se dohodly, že se vždy bude jednat o podstatné porušení smluvní povinnosti ze strany Smluvního partnera, přičemž TMCZ je oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi nad rámec jiných sankcí za toto porušení smluvní pokutu a Smluvní partner je povinen takto vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit. Tato Smluvní pokuta činí 100.000 Kč za každé takové porušení, a to i opakovaně.
- 7.3. Náklady na vymáhání, veškeré vyrovnání či smluvní pokuty dohodnuté v této Smlouvě nebo v dalších smluvních dokumentech mohou být Smluvnímu partnerovi vyúčtovány v rámci kteréhokoliv vyúčtování služeb, které TMCZ Smluvnímu partnerovi vystavuje, případně ve zvláštním vyúčtování, a Smluvní partner se zavazuje je uhradit ve lhůtě uvedené ve vyúčtování.
- 7.4. Vyúčtuje-li TMCZ Smluvnímu partnerovi Vyrovnání MC dle Smlouvy, pak bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů a bez ohledu na ujednání v článku 4 Smlouvy, dochází ke dni uhrazení takového vyrovnání k ukončení Doby minimálního odběru. Vyúčtuje-li TMCZ Smluvnímu partnerovi cenové vyrovnání dle odst. 6.2. Smlouvy, pak bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů, dochází ke dni uhrazení takového vyrovnání k ukončení Minimální doby užívání služby ve vztahu ke Službě, které se cenové vyrovnání týká. V případě, že bude TMCZ oprávněn vyúčtovat jak Vyrovnání MC, tak cenové vyrovnání dle odst. 6.2. Smlouvy, použije se to cenové vyrovnání, jehož postup výpočtu bude mít za

výsledek vyšší částku.

- 7.5. Smluvní strany si sjednávají další práva a povinnosti týkající se případů, které jsou ve smyslu této Smlouvy považovány za podstatné porušení povinností, smluvních sankcí a náhrady újmy a jejího omezení, a to v Podmínkách Firemního řešení, zejména v jejich článku 9.

## 8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY A SPECIFIKACE SLUŽBY

- 8.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran a je uzavřena na dobu neurčitou. 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, přičemž však k ukončení Smlouvy nedojde nikdy dříve, než uplynou výpovědní doby všech Specifikací služby sjednaných v režimu Smlouvy dle odst. 8.2., tzn., že nikoliv dříve, než dojde k uplynutí všech příslušných Minimálních dob užívání služby, b) tři (3) měsíců v případě, že v okamžiku doručení výpovědi jsou na základě této Smlouvy a příslušných Specifikací služby poskytovány výhradně Služby odlišné od veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena, a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní doby, přičemž však k ukončení Smlouvy nedojde nikdy dříve, než uplynou výpovědní doby všech Specifikací služby sjednaných v režimu Smlouvy dle odst. 8.2., tzn., nikoliv dříve, než dojde k uplynutí všech Minimálních dob užívání služby. 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 odst. 8.2. této Smlouvy, přičemž Smlouva bude ukončena až dnem uplynutí poslední z výpovědních dob. Smluvní strany se výslovně dohodly, že bez ohledu na uvedené v předchozích větách takto stanovená výpovědní doba Smlouvy neuplyne dříve než poslední den Doby minimálního odběru, je-li sjednána. S ohledem na to, že ukončením Smlouvy dochází automaticky k ukončení všech Specifikací služby uzavřených na jejím základě, Smluvní partner je oprávněn ukončit Smlouvu vždy pouze tak, aby zároveň neporušil svůj závazek dodržet u všech Specifikací služby sjednanou Minimální dobu užívání služby (viz odst. 6.1. Smlouvy).
- 8.2. Specifikace služby nabývá platnosti a účinnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran. Uzavírá-li Specifikaci služby TMCZ a Oprávněná osoba, nabývá Specifikace služby platnosti a účinnosti až podpisem oprávněných zástupců TMCZ, Oprávněné osoby a Smluvního partnera v souladu s odst. 2.1. této Smlouvy. Specifikace služby jsou uzavřeny na dobu neurčitou. Specifikace služby může být ukončena na základě písemné výpovědi kterékoli ze Smluvních stran s výpovědní dobou: a) třicet (30) dnů v případě ukončení Specifikace služby, jejímž předmětem je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet prvním dnem bezprostředně následujícím po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně, b) tři (3) měsíců v případě ukončení Specifikace služby, jejímž předmětem je poskytování Služeb odlišných od veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena, a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní doby. Smluvní strany se výslovně dohodly, že bez ohledu na uvedené v předchozí větě takto stanovená výpovědní doba neuplyne dříve než poslední den Minimální doby užívání služby.
- 8.3. 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).
- 8.4. Ukončením této Smlouvy dochází k ukončení Dohod o cenových podmínkách uzavřených dle této Smlouvy.
- 8.5. Ukončením této Smlouvy dochází bez dalšího ke stejnému dni k ukončení příslušných Specifikací služby uzavřených na základě a v souladu s touto Smlouvou.

## 9. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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 v rozsahu článku 13 a následujícího obecného nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679.
- 9.5. Smluvní partner se zavazuje informovat o zpracování osobních údajů minimálně v rozsahu zde uvedeném, resp. o povinnostech z toho vyplývajících, rovněž všechny Oprávněné osoby.
- 9.6. TMCZ je správcem a provozovatelem komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. d) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“). TMCZ zavádí a provádí bezpečnostní opatření v rozsahu nezbytném pro zajištění kybernetické bezpečnosti informačního systému kritické informační infrastruktury, která je použita pro Služby, a proto jen Služby, které jsou výslovně ve Smlouvě označeny jako služby poskytované v souladu se ZoKB a vyhláškou č. 82/2018 Sb. o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „VoKB“), Smluvní strany považují za služby určené pro orgány nebo osoby dle § 3 písm. c) až f) ZoKB. Smluvní partner je povinen prokazatelně, písemně a neprodleně informovat TMCZ, že je orgánem nebo osobou dle § 3 písm. c) až f) ZoKB, které se ukládají povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti dle ZoKB a/nebo VoKB. Další ujednání týkající se kybernetické bezpečnosti jsou obsažena v Příloze této Smlouvy: Bezpečnost Služeb.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Pokud není stanoveno jinak, veškeré změny a dodatky Smlouvy musí být učiněny písemně a podepsány oběma Smluvními stranami.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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.
- 10.4. 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.
- 10.5. Smluvní strany sjednávají, že TMCZ je oprávněn měnit jednostranně Podmínky Firemního řešení, Popisy služeb, SLA, 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.
- 10.6. Smluvní partner prohlašuje, že vzhledem ke skutečnosti, že předmětem této Smlouvy je poskytnutí Služeb Firemního řešení dle jeho individuálního požadavku pro jím provozovanou podnikatelskou činnost, nemá on ani kterákoliv z Oprávněných osob postavení slabší strany ve smyslu § 433 občanského zákoníku.
- 10.7. Smluvní partner na sebe ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností. Smlouva je závazná pro právní nástupce Smluvních stran.
- 10.8. 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.
- 10.9. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:  
*Stanovení/Zrušení administrátorů*  
*Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení*  
*Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků*  
*Bezpečnost Služeb*  
*Popis služby SLA (aplikuje se v případě, že Smluvní partner má ve specifikaci služby sjednáno SLA)*  
*Seznam Oprávněných osob (pouze v případě, jsou-li dohodnuty Oprávněné osoby dle článku 2)*  
*Vyporádání Původních služeb (pouze v případě, že byla sjednána Původní smlouva dle Úvodního ustanovení)*
- 10.10. V případě rozporu mezi Smluvními dokumenty má přednost ten dokument, který je v následujícím výčtu uveden dříve: 1. Specifikace služby/Účastnická smlouva; 2. Dohoda o cenových podmínkách; 3. Provozní řády (je-li pro danou Službu sjednáno jejich použití); 4. tělo Smlouvy; 5. Ceníky služeb; 6. Popis služby; 7. Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků; 8. Podmínky Firemního řešení; 9. VPST.
- 10.11. Konkrétní Popis služby, Provozní řád (je-li pro danou Službu sjednána jeho použití) a Ceník služby – pro konkrétní typ Služby – se stávají nedílnou součástí této Smlouvy dnem, kdy dojde k podpisu příslušné Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách – pro konkrétní typ Služby – oběma Smluvními stranami, s tím, že podpisem Smluvní partner potvrzuje, že se s příslušným Popisem služby, Provozním řádem a Ceníkem služby seznámil, zavázal se jimi řídit a dodržovat je.
- 10.12. Podmiňuje-li zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „ZRS“), nabytí účinnosti smlouvy jejím uveřejněním v registru smluv dle ZRS, pak bez ohledu na ustanovení předchozí věty nabude tato Smlouva účinnosti nejdříve okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv dle ZRS. Pokud tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnit ji v registru smluv, Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že v souladu se ZRS Smluvní strany v rámci uveřejnění této Smlouvy v registru smluv začerní veškeré osobní údaje a obchodní tajemství v této Smlouvě obsažené.
- 10.13. Smlouva 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 Smlouvu 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 Smlouvy i pro případ, že by si dříve sjednaly výlučně listinnou podobu smluvní dokumentace. Pakliže Smluvní strany budou trvat na listinném uzavření Smlouvy s fyzickými podpisy (totožnost Oprávněného zástupce při podpisu ověřena zástupcem poskytovatele), bude Smlouva 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 Smlouvy řešit též prostřednictvím elektronických podpisů, stejně jako měnit či ukončovat Smlouvu uzavřenou elektronicky listinnými dokumenty s fyzickými podpisy.



10.14. 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:                                   | DATUM:                         |
| JMÉNO: Ing. Ivo Boleslav                 | JMÉNO: Ing. Josef Charamza     |
| FUNKCE: Key Account Manager, Expert      | FUNKCE: Ředitel školy          |
| ZA T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S. (PODPIS) | ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS) |
|                                          |                                |

## 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](http://www.t-mobile.cz) nebo jinde specifikovaný v souladu se Smluvními dokumenty. Ceníkem služeb je i cenový program.
- Cenou se rozumí cena za poskytování Služeb. Cena může být určena buď nominální hodnotou, nebo procentuální slevou z Ceny uvedené v Ceníku služeb.
- Dohodou o cenových podmínkách se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, v němž si Smluvní strany sjednávají zejména cenové podmínky, ale i další podmínky pro poskytování Služeb, které budou následně poskytovány na základě uzavřených Účastnických smluv nebo Specifikací služeb. Dohoda o cenových podmínkách se uzavřením stává nedílnou součástí Smlouvy.
- Kontaktní osobou se rozumí osoba uvedená ve Smlouvě, jejíž oprávnění jsou definována tamtéž. Kontaktní osoby mohou být měněny jednostranným oznámením prokazatelně doručeným druhé Smluvní straně, přičemž taková změna je účinná doručením oznámení. Kontaktní osoby uvedené ve Specifikaci či Popisu služby jsou osoby určené pro zajištění fyzických přístupů pro účely zřízení či změny Služeb a rovněž pro fyzické převzetí Služeb, není-li stanoveno jinak.
- Lokalitou Smluvního partnera se rozumí místo sjednané ve Specifikaci služby či jiném Smluvním

dokumentu, kde budou Služby poskytovány TMCZ a užívány Smluvním partnerem.

- Popisem služby se rozumí smluvní dokument obsahující popis Služby poskytované Smluvnímu partnerovi na základě Specifikace služby nebo Účastnické smlouvy. Popisem služby se bez ohledu na označení rozumí i obchodní podmínky obsahující popis a podmínky poskytování určité Služby. Popis služby je umístěn na stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Uzavřením Specifikace služby se příslušný Popis služby, kterého se Specifikace služby týká, stává součástí dané Specifikace služby.
- Poruchou se rozumí stav, který neumožňuje užívání Služby obvyklým způsobem v důsledku nedodržení sjednaných parametrů Služby ze strany TMCZ.
- Připojením se rozumí přímé připojení příslušného Zařízení Smluvního partnera k síti TMCZ.
- Servisním požadavkem se rozumí požadavek na odstranění Poruchy Služby. Pokud není sjednáno jinak, Servisní požadavek musí vždy obsahovat přesnou a jednoznačnou identifikaci Smluvního partnera, typ a označení Služby, které se Porucha týká, popis Poruchy, identifikační a kontaktní údaje osoby, která Poruchu oznamuje, a další informace nezbytné k odstranění Poruchy, které má Smluvní partner k dispozici. Není-li výslovně stanoveno jinak, předává se Servisní požadavek mezi Kontaktními osobami definovanými ve Smlouvě.
- SLA se rozumí doplňková služba ke Službám, jejíž poskytování si mohou Smluvní strany dohodnout ve Specifikaci služby, případně v jiném dokumentu. SLA zahrnuje ujednání o kvalitě, úrovni a dostupnosti poskytovaných Služeb a o následcích nedodržení takové kvality, úrovně či dostupnosti Služeb.
- Smluvním partnerem se rozumí Smluvní strana Smlouvy v souladu s definicí ve Smlouvě. Smluvní partner může být ve Smluvních dokumentech rovněž označen jako Účastník nebo Záměstník.
- 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 Změnou 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.
- Změnou 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 přeprave

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

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

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

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

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

- 4.3 Změna Specifikace služby nebo změna jiného nastavení Služeb může být provedena rovněž prostřednictvím změnového formuláře umístěného na webových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (dále jen „Změnový formulář“), a to postupem dle tohoto odstavce. Smluvní partner je oprávněn požádat o provedení změny Služeb prostřednictvím řádně vyplněného a podepsaného Změnového formuláře, který následně doručí TMCZ buď ve formě 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 provedena 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 sítě;
- e) porušování bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka Systému nebo sítě;
- f) zasahování do služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, zasahování do hostitelských Systémů nebo sítě (např. formou přetížení nebo zahlcení daty – mailbombing – či formou svévolných pokusů přetížit systém) a jiného zasahování s nekalým úmyslem;
- g) rozesílání nevyžádané elektronické pošty a přispívání do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny; porušování zásad občanského soužití nebo generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobného zařízení, jakož i jiného nadměrného zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím Zařízení typu pobočková ústředna nebo GSM brána;
- h) uskutečňování zlomyslných nebo obtěžujících volání;
- i) umístění dat na hardware a software v rámci Služby, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem nebo by byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, resp. byly v rozporu s podmínkami Smlouvy;
- j) šíření nelegálního obsahu, zejména informací obsahujících násilí v jakékoli podobě a jiných informací v rozporu s dobrými mravy;
- k) užívání nezákonně pořízeného či licencovaného softwaru;
- l) 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 zařízením (DoS);

- n) šíření virů, wormů, trojanů a provádění činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres;
- o) provozování veřejného softwaru pro sdílení dat typu P2P nebo sdílení dat v rámci P2P sítě.

**6.6** Smluvní partner je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a pouze prostřednictvím Zařízení schváleným a homologovaným pro provoz v lokalitě poskytování Služby a dbát na to, aby na Zařízení TMCZ nevznikla škoda. Smluvní partner odpovídá za újmu, která vznikne TMCZ nebo třetím osobám v důsledku použití Zařízení, která Smluvní partner připojil k Zařízením TMCZ.

**6.7** Smluvní partner bude chránit své autentizační klíče a bezpečností přístupové kódy, které obdržel od TMCZ. Činnosti prováděné s využitím kódů Smluvního partnera budou považovány za činnosti prováděné Smluvním partnerem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Smluvní partner plně odpovědný.

**6.8** Smluvní partner je povinen oznamovat s předstihem TMCZ změny identifikačních a fakturačních údajů.

**6.9** Smluvní partner je povinen nerušit po dobu trvání Služby účastnictví, dle kterého je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným poskytovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní Služby ze strany TMCZ. Smluvní partner je dále povinen neměnit po dobu trvání Služby bez souhlasu TMCZ podmínky účastnictví, za kterých je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným poskytovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování Služby ze strany TMCZ. Souhlas TMCZ se změnou podmínek účastnictví může být Smluvnímu partnerovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně TMCZ doloženo, že Služby poskytované TMCZ dle Smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány Smluvnímu partnerovi ze strany TMCZ za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení Služby nebo změně parametrů Služby).

**6.10** Smluvní partner je povinen před zřízením Služby ve vztahu ke všem Zařízením, která dostává v rámci Služby do užívání od TMCZ (resp. jeho subdodavatele), mít uzavřenu takovou smlouvu o pojištění, která v případě vzniku škody na Zařízení bude takové škody kryt vůči TMCZ, a udržovat takovou smlouvu v účinnosti po celou dobu užívání Zařízení Smluvním partnerem.

**6.11** TMCZ je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení jakékoliv povinnosti Smluvního partnera stanovené ve Smluvních dokumentech, provozních řádech nebo v právních předpisech provést kontrolu dat na serveru, kontrolu softwaru, resp. kontrolu užívání Služby ze strany

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

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

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

## **7. Platební podmínky**

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

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

domáhat se nároku na náhradu újmy.

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

**7.4** TMCZ běžně provádí vyúčtování cen tímto způsobem:

- 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 služeb, 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 vystavené za plnění poskytnutá Smluvnímu partnerovi vždy nejpozději do 3 měsíců ode dne zveřejnění míry inflace ze strany ČSÚ, přičemž před doručení konkrétního Vyúčtování služeb, ve kterém se inflace projeví, a o konkrétním zohlednění inflace do sjednaných cen Služeb/položek bude TMCZ Smluvního partnera informovat (zpravidla do datové schránky nebo jinak elektronicky). Cena Služby/položky navýšená o inflaci se vždy stává základem pro zohlednění inflace zveřejněné v následujících letech.

- 7.9 Počínaje dnem 1. 1. 2023 bude u služby Datová centra a Datová centra DC7 spotřeba elektrické energie účtována výhradně po 1 kWh, a to i v případě, kdy je ve Specifikaci služby výslovně sjednáno jinak. Stávající služba Bezvýpadkové napájení účtována ve 100W blocích (doposud 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 síť, je Smluvní partner dále povinen v náležitém předstihu před dodáním, sestavením a uvedením Systému 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 vyznamování změnit konfiguraci Zařízení určené pro užívání Služby Smluvním partnerem.

**8.12** Je-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto do užívání Zařízení TMCZ, pak provádění opravy takového Zařízení nebo nejistota ohledně úrovně ochrany před uplatněním práva třetí strany vůči Zařízení TMCZ nebo zánik Zařízení TMCZ (zčásti nebo zcela) nezakládá Smluvnímu partnerovi právo

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

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

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

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

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

**9.1** Není-li stanoveno jinak, pak žádná ze Smluvních stran není odpovědná a není ani v prodlení s plněním svých povinností v případě, že k takovému prodlení došlo v důsledku porušení povinností druhé strany.

**9.2** Odpovědnost TMCZ za škodu se ve vztahu ke službám elektronických komunikací řídí ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění účinném ke dni účinnosti těchto Podmínek Firemního řešení.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**9.8** TMCZ není v prodlení, bránila-li mu v splnění 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 povinností 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 povinností 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 prodloužení na jeho straně, a/nebo odstoupit od Smlouvy, Specifikace služby, Dohody o cenových podmínkách nebo Účastnické smlouvy či od jejich části ve vztahu k některé Službě. Tímto odstoupením nejsou dotčena práva TMCZ na zaplacení smluvních sankcí, úroku z prodlení, finančního vypořádání ani práva na náhradu újmy, popř. zajištění dluhu Smluvního partnera či Oprávněné osoby.

**9.11** TMCZ je dále oprávněn vypovědět Smlouvu nebo zcela či částečně vypovědět Smluvní dokumenty ve vztahu ke kterékoli Službě v případě, že:

- 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 přerušением provozu, ušlým ziskem, zásahem do softwaru či se ztrátou informací a dat, jsou vyloučeny.

**9.15** Zaplacením smluvních pokut ani úroků z prodlení se Smluvní partner nezprošťuje povinnosti uhradit TMCZ újmu vzniklou tímž porušením.

## **10. SLA, oznamování poruch**

**10.1** Není-li stanoveno ve Smluvních dokumentech jinak, mohou si Smluvní strany sjednat ke Službě doplňkovou

službu SLA, která stanovuje zejména podmínky pro kvalitu Služby, odstranění Poruch Služby a případně sankce při nesplnění termínů pro odstranění Poruchy či nedostupnosti Služby. Další podmínky poskytnutí doplňkové služby SLA jsou stanoveny zejména v Popisu služby SLA.

**10.2** Není-li SLA sjednáno, zavazuje se TMCZ odstraňovat 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 zaokrouhlené 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 nemá 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 připepsání Smluvního partnera. Účastnické smlouvy uzavírá Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno připepsání 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 uživatelského (instalovaného) v rámci Služby Smluvním partnerem či třetí osobou, je TMCZ oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování Služby bez dalšího upozornění.

**12.4** V případě Služby zahrnující profesionální servis (správa služby) platí výše uvedené rovněž na software, jehož instalace nevyžaduje administrátorská práva.

**12.5** Pokud software vyžaduje administrátorská práva, lze jej instalovat v rámci Služby prostřednictvím profesionálního servisu TMCZ (správa služby) až poté, co TMCZ ověří dopad softwaru na poskytování Služby a souhlasí s instalací takového softwaru v rámci Služby. TMCZ je oprávněn požadovat po Smluvním partnerovi úhradu ceny za dodatečnou instalaci softwaru dle počtu hodin skutečně provedené práce v souladu s příslušným Ceníkem či cenovým ujednáním.

**12.6** TMCZ 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 nepřijímá odpovědnost za přesnost či úplnost informací, textu, grafiky, odkazů či jiných položek obsažených v softwaru. TMCZ neodpovídá za dodaný software ani za jeho funkčnost a vhodnost pro potřeby Smluvního partnera, zejména také neodpovídá za to, že dodaný software bude plně funkční ve spojení s jiným softwarem Smluvního partnera.

**12.8** TMCZ ani jeho dodavatelé v žádném případě nenesou odpovědnost vůči Smluvnímu partnerovi nebo uživatelům za jakoukoli újmu (mimo jiné ušlý zisk, přerušení podnikatelské činnosti, poškození 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, nabyvá 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 nabyvá 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) 603 604 646. 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.: 800 737 333

**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 nepíslbil;
- 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](http://www.t-mobile.cz). Návrh Účastnické smlouvy nebo e-mail se specifikací požadované změny spolu s určením Účastnických smluv, jichž se má změna dotknout, odešle Smluvní partner na e-mailovou adresu TMCZ uvedenou v návrhu Účastnické smlouvy. Po doručení TMCZ ověří prostřednictvím hesla, že návrh Účastnické smlouvy podal Smluvní partner, a případně ověří i další skutečnosti potřebné pro akceptaci návrhu Smluvního partnera. Za okamžik akceptace návrhu Smluvního partnera na uzavření Účastnické smlouvy ze strany TMCZ se považuje provedení požadované aktivace či změny Účastnické služby zvlášť pro každou Účastnickou smlouvu, není-li v návrhu Účastnické smlouvy, případně ve VPST stanoveno jinak. Smluvní strany si sjednaly, že Účastnické smlouvy nebo jejich změny sjednané elektronickou formou dle tohoto odstavce jsou písemným jednáním.

**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 u ukončení Účastnické služby a jejím nahrazení novou Službou bude TMCZ Smluvního partnera informovat nejméně 30 dní předem.

## 15. Zvláštní ujednání pro pevné hlasové služby

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

## 16. Obchodní tajemství, osobní údaje, ochrana dat

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

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

- 16.2** Pokud byla Smlouva uzavřena za pomoci zprostředkovatele, jehož provize je závislá na objemu Služeb poskytovaných dle Smlouvy, je Smluvní partner povinen zprostředkovateli na jeho žádost (a to i opakovaně) poskytnout údaje o souhrnných částkách vyúčtování Služeb dle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že k poskytnutí takové informace je oprávněn rovněž TMCZ, k čemuž dává Smluvní partner svým podpisem Smlouvy výslovný souhlas.
- 16.3** Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne v rozsahu nezbytně nutném skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1 svým akcionářům a společnostem, které jsou členy koncernu společnosti Deutsche Telekom AG, jakožto podnikatelského seskupení (dále jen „koncern“) ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech. Smluvní strany tímto rovněž souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne Smluvní dokumenty skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1 Oprávněné osobě dle Smlouvy pro účely vzniku smluvního vztahu mezi TMCZ a Oprávněnou osobou dle Smlouvy.
- 16.4** Smluvní partner je povinen TMCZ písemně prokazatelně sdělit, že v rámci poskytování Služeb bude na straně TMCZ docházet ke zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, které Smluvní partner zpracovává jako správce ve smyslu uvedeného zákona. V takovém případě spolu Smluvní strany uzavřou smlouvu o zpracování osobních údajů (resp. odpovídající smlouvu vyžadovanou právními předpisy). Do okamžiku účinnosti takové smlouvy o zpracování osobních údajů nesmí Smluvní partner užívat Službu způsobem, který by měl charakter 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 doručení se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Smluvním partnerem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

**17.2** Za písemné právní jednání TMCZ se považují rovněž úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou schránkou.

**17.3** Doručení je účinné i tehdy, když se Smluvní partner na záložní adresu, kterou oznámil TMCZ, nezdržuje.

**17.4** Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě (zejména fax, elektronická pošta, SMS či MMS), považuje se písemnost za doručení okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu Smluvního partnera (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax), a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo Smluvního partnera nebo na jeho e-mailovou adresu.

**17.5** Odepře-li Smluvní partner písemnost přijmout, je doručeno 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** Započít nelze proti nejisté pohledávce. Smluvní partner není oprávněn započít 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 (být zahrnutou společně s více Službami v jednom Smluvním dokumentu, zejména však ve Specifikaci služby). Pokud je TMCZ oprávněn ukončit Smlouvu, rozumí se tím vždy rovněž právo TMCZ ukončit Dohodu o cenových podmínkách

nebo jednotlivou Specifikaci služby nebo pouze jednotlivou Službu.

- 19.6** TMCZ výslovně odmítá jakékoli Smluvním partnerem provedené (byť nepodstatné) změny provedené ve 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.



## 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), ochrana 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 (námítka proti zpracování). Můžete to udělat přímo u dané nabídky nebo v aplikaci Můj T-Mobile (na webu i v aplikaci) a odškrtnutím políček k přímému marketingu, čímž nastavíte jednotlivé formy, jimiž



vás můžeme takto oslovovat (e-mail, SMS, volání). Dále můžete námitku uplatnit pomocí Kontaktního formuláře pro zákazníky, který je rovněž k dispozici na webových stránkách: [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz), telefonicky v zákaznickém centru T-Mobile a rovněž v prodejně T-Mobile. Jakmile nám dáte vědět, že už si nepřejete zpracování osobních údajů za účelem přímého marketingu, tj. nepřejete si dostávat naše nabídky, ukončíme tento proces v co nejkratší době, jakou nám naše technické a administrativní možnosti dovolí. V případě, že odmítnete nastavení přímého marketingu, tj. podáte námitku proti zpracování osobních údajů a znovu se rozhodnete nastavit, že si přejete dostávat marketingová sdělení na základě přímého marketingu, bude vaše nové nastavení považováno ze strany T-Mobile za souhlas.

**10.** S marketingovou nabídkou vás T-Mobile může oslovovat rovněž v případě, že nám udělíte souhlas se zpracováním osobních údajů dle článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Snažíme se o to, aby pro vás nabídka byla vždy co nejzajímavější, a proto máme celkově tři marketingové souhlasy, jež mají odlišný obsah, a vy se tak můžete rozhodnout, k čemu nám souhlas chcete udělit, tj. o co máte skutečně zájem. Jedná se o: Souhlas s marketingem třetích stran, Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a marketing třetích stran. Podrobné informace k obsahu uvedených souhlasů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů na našich webových stránkách v části B. Souhlas zde: <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/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 po-

hledávky a ID záznamu. Tyto Údaje je T-Mobile oprávněn předat registru dlužníků v případě opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese [www.solus.cz](http://www.solus.cz). T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít i další registry dlužníků. V takovém případě T-Mobile informuje o dalších registrech na webových stránkách T-Mobile.

**13.** Účastník souhlasí s tím, že T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho bonity a platební morálky prostřednictvím pozitivních registrů či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to nezbytné. Zpracování Údajů za účelem ověřování platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů zahrnuje jméno, příjmení, adresu, rodné číslo, datum narození, pohlaví, název obchodní firmy, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, údaj o dokladech totožnosti, údaj o tom, že mezi účastníkem a T-Mobile došlo k uzavření smlouvy, údaj o finančních závazcích, které vznikly, vzniknou nebo mohou vzniknout účastníkovi vůči T-Mobile v souvislosti s uzavřenou smlouvou, a o plnění těchto závazků (zejm. údaje o vystavených vyúčtováních služeb), údaje o zajištění závazků Účastníka souvisejících se smlouvou, dalších údajů vypovídajících o bonitě a platební morálce Účastníka (zejm. údajů o rozsahu a povaze příp. porušení smluvní povinnosti, jehož následkem je existence dlužné pohledávky po splatnosti, o příp. změnách závazku nebo smlouvy, o předčasném splnění dluhu apod.). Provozovatel pozitivního registru je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím pozitivního registru sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese [solus.cz](http://www.solus.cz). Souhlas se zpracováním Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů výše uvedených pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů dává účastník na dobu platnosti smlouvy a dále po dobu 1 roku od úhrady posledního závazku účastníka vůči T-Mobile, resp. 3 let, pokud byla 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.

# BEZPEČNOST SLUŽEB

- 1.1. Smluvní partner je povinen prokazatelně, písemně a neprodleně informovat TMCZ, že je orgánem nebo osobou dle § 3 písm. c) až f) ZoKB, které se ukládají povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti dle ZoKB a/nebo VoKB. Podstatnými náležitostmi tohoto informování jsou (a) identifikace, o jaký orgán nebo osobu dle § 3 písm. c) až f) ZoKB se jedná, a (b) detailní identifikační údaje informačního a komunikačního systému Smluvního partnera. Pokud Smluvní partner nebude takovýmto způsobem TMCZ informovat o tom, že je orgánem nebo osobou dle § 3 písm. c) až f) ZoKB, které se ukládají povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti dle ZoKB a VoKB, a/nebo informování nebude obsahovat předem uvedené podstatné náležitosti, k takovému informování se nepřihlíží, a TMCZ není povinen plnit svoje povinnosti dle ZoKB a/nebo VoKB, které by jinak byl povinen plnit, pokud by došlo k řádnému a včasnému informování. Informování, a případně opravu informování, může Smluvní partner vykonat doručením oznámení, případně opravného oznámení TMCZ na adresu security@t-mobile.cz nebo do datové schránky TMCZ, ideálně prostřednictvím formuláře TMCZ, který TMCZ zpřístupní Smluvnímu partnerovi. Jiné formy oznámení nebo oznámení s nedostatky v obsahu nelze považovat za řádné informování potřebné pro plnění povinnosti TMCZ dle ZoKB a/nebo VoKB.
- 1.2. Smluvního partnera, který řádně a včas informoval TMCZ o skutečnosti uvedené v odst. 1.1. této přílohy, bude TMCZ evidovat jako oprávněný orgán nebo osobu dle ZoKB a VoKB počínaje následujícím dnem po doručení písemného potvrzení této skutečnosti Smluvnímu partnerovi. Do sedmi pracovních dnů po doručení tohoto písemného potvrzení a/nebo po dni, kdy nastala změna, je Smluvní partner povinen oznámit TMCZ všechny změny a skutečnosti, které jsou obsahem oznámení dle odst. 1.1. této přílohy na adresu security@t-mobile.cz nebo do datové schránky TMCZ, ideálně prostřednictvím formuláře TMCZ zpřístupní Smluvnímu partnerovi. Pozdější oznámení změn nebo nedoručení opravného oznámení TMCZ, opravňuje TMCZ k úplnému či částečnému odstoupení od Smlouvy a v souvislosti s odstoupením je TMCZ oprávněna požadovat po Smluvním partnerovi náhradu vzniklé újmy.
- 1.3. Smluvní partner, který řádně a včas informoval TMCZ o skutečnosti uvedené v odst. 1.1. této přílohy, a který považuje TMCZ za významného dodavatele (dle § 2 písm. n) VoKB) (dále jen „Významný dodavatel“), je povinen prokazatelně a písemně informovat TMCZ o evidování TMCZ v evidenci Významných dodavatelů Smluvního partnera v souladu s § 8 odst. 1 písm. c) a odst. 3 VoKB. Smluvní partner je povinen toto informování doručit na adresu security@t-mobile.cz nebo do datové schránky TMCZ. Jiné formy oznámení nebude TMCZ považovat za řádné informování potřebné pro plnění svých povinností dle ZoKB a/nebo VoKB.
- 1.4. Informování dle čl. 1.1. a 1.3. této přílohy může vykonat jen pověřená Kontaktní osoba dle Smlouvy v roli Zodpovědné osoby a/nebo Obchodního manažera, popř. jiná osoba na základě pověření/plné moci. Informování vykonané neoprávněnou osobou nelze považovat za řádné informování pro potřeby plnění povinností TMCZ dle ZoKB a/nebo VoKB.
- 1.5. Za předpokladu, že Smluvní partner řádně a včas informoval TMCZ o skutečnosti uvedené v odst. 1.3. této přílohy, bude se TMCZ považovat za Významného dodavatele Smluvního partnera, a to počínaje následujícím dnem po doručení písemného potvrzení této skutečnosti Smluvnímu partnerovi.
- 1.6. Součástí oznámení dle odst. 1.3. této přílohy je návrh pravidel pro TMCZ, jako Významného dodavatele, vztahující se k Službám, která zohledňují požadavky systému řízení bezpečnosti informací Smluvního partnera. Smluvní strany se zavazují, že pokud do deseti pracovních dnů TMCZ jednostranně nepotvrdí Smluvnímu partnerovi plnou akceptaci těchto pravidel oznámením zaslaným do jeho datové schránky, budou Smluvní strany jednat o konečné podobě těchto pravidel s tím, že jakmile se Smluvní strany dohodnou na konečném znění těchto pravidel, tak zahrnou konečné znění pravidel do Smlouvy a uzavřou písemný dodatek ke Smlouvě, který zohlední konečné znění pravidel a veškeré náležitosti uvedené v příloze 7 VoKB (Řízení dodavatelů - bezpečnostní opatření pro smluvní vztahy). Z důvodu vyloučení jakýchkoliv pochybností, dokud není mezi Smluvní stranami uzavřen takovýto písemný dodatek ke Smlouvě, TMCZ není povinna plnit jakékoliv povinnosti související s doručeným návrhem pravidel pro TMCZ, jako Významného dodavatele, vztahující se k Službám, která zohledňují požadavky systému řízení bezpečnosti informací Smluvního partnera. TMCZ je oprávněn odstoupit od Smlouvy a/nebo její části v případě, že do 2 měsíců od oznámení dle odst. 1.3. této přílohy nelze nalézt shodu na pravidlech a uzavřít dodatek Smlouvy.
- 1.7. Pokud v souvislosti s plněním Smluvními stranami odsouhlasených pravidel pro TMCZ, jako Významného dodavatele (dle odst. 1.6. této přílohy), bude TMCZ povinna zavést jakékoliv opatření či plnit jakékoliv povinnosti nad rámec předmětu Služeb sjednaných ve Smlouvě mezi Smluvními stranami, má TMCZ nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů s tímto spojených, přičemž tyto náklady je Smluvní partner povinen TMCZ uhradit.
- 1.8. TMCZ je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, kdy Smluvní partner v okamžiku uzavření Smlouvy musel vědět, že je oprávněným orgánem nebo osobou dle ZoKB a VoKB a/nebo že TMCZ má být v souvislosti s tím označen jako Významný dodavatel, přičemž v okamžiku uzavření Smlouvy o tomto TMCZ neinformoval, pokud poté do šesti kalendářních měsíců od uzavření Smlouvy provedl oznámení dle odst. 1.1. a 1.3. této přílohy. V případě odstoupení od smlouvy má TMCZ nárok na náhradu škody, zejména ve výši nákladů na zřízení služeb dle Smlouvy, které byly dle tohoto odstavce Smlouvy ukončeny.
- 1.9. Smluvní strany se zavazují obdobně, tam kde je to možné, postupovat v případě, kdy ZoKB a VoKB nahradí nové právní předpisy.



# 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 uložení | 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, jestli daná Služba realizována se záložní přístupovou linkou či bez ní.

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

### 2 Garantované hodnoty parametrů SLA

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

Definice a způsob měření Dostupnosti Služby jsou uvedeny v Obchodních podmínkách Firemního řešení/ 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 újm.

| 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 částech 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 měřicí 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).

## Měřicí 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= kalendářním měsíc). Podrobné informace jsou uvedeny v Technických specifikacích MEF 26.1.
- **Frame Loss Ratio (FLR)** - je definováno jako poměr ztracených ethernetových rámců, které nedorazí od zdrojového UNI (user interface network) k cílovému UNI (user interface network) nebo jím nejsou potvrzeny, k celkovému počtu zaslaných ethernetových rámců za určitý časový interval (T= kalendářní měsíc). Hodnota je udávána v procentech (%) jako průměr za kalendářní měsíc.

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

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

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 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).



## 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 sítě (vzniká např. na koncových zařízeních (CE routerech) jako důsledek změn routování, chování interních front routeru atd.). Hodnota se udává v milisekundách (ms) jako průměr za kalendářní měsíc.
- **Latency** - jednosměrné zpoždění IP paketu. Časový úsek od okamžiku vyslání IP paketu od zdrojového koncového zařízení (CE routeru) do okamžiku, kdy IP paket dorazí k cílovému koncovému zařízení (CE routeru). Hodnota se udává v milisekundách (ms) jako průměr za kalendářní měsíc.

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



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

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

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

### 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 24x7x365 | ANO      | ANO     | ANO     |
| Monitoring a detekce útoků na L3 a L4                                                 | ANO      | NE      | ANO     |



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

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

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

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

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

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

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

Ačkoliv se TMCZ zavazuje vynaložit přiměřené úsilí na omezení dopadu DDoS útoků, kvůli složité celkové povaze a špatné předvídatelnosti rozsahu takových útoků, TMCZ nemůže zaručit, že Plán Ochrany nebo 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 příchodního provozu do sítě Smluvního partnera. Doba reakce pro oznámení potenciálního útoku a doba reakce pro aktivaci ochrany jsou pouze dobami obvyklými, které mohou být v konkrétních případech ze strany TMCZ překročeny bez jakéhokoli 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 využití výkonové zdroje (bez Subskripce) 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 újm, 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 protipatření 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, embargo, pracovní spory, přijatá civilními nebo vojenskými orgány, válka, terorismus (včetně kyberterorismu), epidemie a pandemie, jednání a opomenutí poskytovatelů internetu, jednání a opomenutí dozorců 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 Smluvním 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 Smluvnímu 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 úroveň 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 milí dané Služby a na tom, jestli daná Služba realizována se záložní přístupovou linkou či bez ní.

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

## 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 částech 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:

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



# 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 výpadku Služby ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovena výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

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

## Specifikace Poruch Služby Tiskové řešení

### Kategorie (závažnost) Poruchy

### 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. Doplnkový parametr HDD

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

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

Kde:

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

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

### 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 stanovené v platném Ceníku služby Managed Firewall, popř. stanovené 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)<br>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 /<br>6 hodin | 2 hodiny /<br>5 hodin | 1 hodina /<br>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<br>– pro zařízení umístěná kdekoli v České republice                                                                                                   | 24 hodin              | 18 hodin              | 12 hodin               |
| Zákaznická a technická podpora Služby na místě                                                                                                                                                  | 24 hodin              | 18 hodin              | 12 hodin               |
| Sdílená varianta Služby má definovaný čas pro plánovanou údržbu                                                                                                                                 | max. do 2h/měsíc      | max. do 2h/měsíc      | max. do 2h/měsíc       |

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

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

V případě nedodržení kteréhokoliv sjednaného (v tomto článku 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 nedodržení garantovaného parametru SLA. Souhrn všech smluvních sankcí za veškerá nedodržení kterýchkoli garantovaných parametrů Služby Managed Firewall v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně výši sjednané pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny za poskytování (provoz) sjednané Služby Managed Firewall po uplatnění všech sjednaných slev (maximální výše souhrnné smluvní pokuty za všechna nedodržení garantovaných parametrů SLA u jedné Služby Managed Firewall za kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 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, disk, apod.),
- doba, která je potřebná na obnovení údajů ze zálohy,
- nesprávné užití ze 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) archiovat 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 Smluvním 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 Smluvnímu 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.



## VYPOŘÁDÁNÍ PŮVODNÍCH SLUŽEB

|                                                                                               |                     |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| KE SMLouvě O FIREMNÍM ŘEŠENÍ Č.: 40134255064                                                  | REVIZE: 4, VERZE: 1 | ZÁKAZNÍK ČÍSLO: 34277994 |
| PRO SPOLEČNOST: Střední průmyslová škola stavební akademika Stanislava Bechyně Havlíčkův Brod | IČ: 60126698        |                          |

Tato příloha v souvislosti s uzavřením výše uvedené Smlouvy o Firemním řešení stanovuje způsob vypořádání Původních služeb poskytovaných TMCZ Smluvními partnerovi na základě Původních smluv.

### ČÁST A

**Původní smlouva:** Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací  
č. 2008/2163/00065 uzavřená mezi Smluvním partnerem a společností GTS NOVERA a.s. dne 11.9.2008.

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Způsob vypořádání – NAHRAZENÍ<br>NOVOU SLUŽBOU | <b>Způsob vypořádání – NAHRAZENÍ NOVOU SLUŽBOU:</b><br>Dále uvedené Původní služby budou nahrazeny dále uvedenými novými službami zřízenými dle této Smlouvy (resp. příslušnými Specifikacemi služby nově uzavřenými pod touto Smlouvou), přičemž ke dni zřízení nové služby dle této Smlouvy/příslušné Specifikace služby bude poskytování Původní služby ukončeno. |                                                                                                                                                        |
|                                                | <b>Označení Původních služeb dle Původní smlouvy:</b><br>A) Původní služba <b>Telefonní volba+</b> č. <b>901000000083068</b> dle TS 1/2                                                                                                                                                                                                                              | <b>Nové označení Původní služby pod touto Smlouvou:</b><br>A) Služba <b>IP komplet (N)</b> dle Specifikace služby IP komplet č. <b>40212285286_1_1</b> |