

Číslo smlouvy MF
332/ 009-2 /2012

Toto číslo uvádějte při fakturaci

Smlouva

Číslo smlouvy Poskytovatele: 2012/0309

o Poskytování datových komunikačních služeb pro potřeby resortu MF

uzavřená na základě výsledků veřejné zakázky zadané formou jednacímho řízení bez
uveřejnění č.j. **MF-22884/2012/23-232-3**

v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního
zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“) a v souladu se
zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“)
mezi smluvními stranami:

A. Objednatel

Obchodní název: **Česká republika – Ministerstvo financí**
Se sídlem: Letenská 15, P.O.Box 77, 118 10 Praha 1
IČO: 00006947
DIČ: CZ00006947
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
tel.: +420257042978
fax: +420257002499
jehož jménem jedná Mgr. Zdeněk Zajíček, náměstek ministra
(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

B. Poskytovatel

Obchodní název: **T-Systems Czech Republic a.s.,**
Obchodní rejstřík vedený při MS Praha, oddíl B, vložka 3938
Se sídlem: Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4
Zastoupená: Ing. Michalem Hátlem, CSc., předsedou představenstva a
Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva, jednatele
IČO: 610 59 382
DIČ: CZ 61059382
Bankovní spojení:
číslo účtu:
tel.: +420 236099111
fax: +420 236099xxx
(dále jen „**Poskytovatel**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto
Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Objednatel v tomto smluvním vztahu jedná v roli Centrálního zadavatele v souladu s ustanovením § 3 odstavce 1 písm. b) zákona č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen „ZVZ“) vlastním jménem, na svůj účet a jménem a na účet organizačních složek resortu MF:

Generální finanční ředitelství (GFR)

Generální ředitelství cel (GRČ)

Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových (ÚZSVM)

dále označovaných společně jako „**Koncoví uživatelé**“. Za tím účelem byl mezi Centrálním zadavatelem a Koncovými uživateli uzavřen Zápis o centralizovaném zadávání.

- 1.3 Koncovým uživatelům tím vznikají práva a povinnosti dle této Smlouvy v takovém rozsahu, ve kterém Objednatel uzavřel tuto Smlouvu na jejich účet.
- 1.4 Poskytovatel tímto bere na vědomí a předem dává souhlas s účastí Koncových uživatelů na této Smlouvě.
- 1.5 Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.6 Každá ze smluvních stran prohlašuje, že není v úpadku ani v likvidaci, nebylo vůči ní zahájeno insolvenční řízení a návrh na zahájení insolvenčního řízení se smluvní stranou nebyl zamítnut pro nedostatek jejího majetku.

2. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je

- 2.1 Závazek Poskytovatele zajistit řádné a včasné poskytování služeb blíže touto Smlouvou definovaných tak, aby tyto mohly být využívány Objednatelem a Koncovými uživateli.
- 2.2 Závazek Objednatele a Koncových uživatelů za poskytnuté služby zaplatit dohodnutou cenu.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Smluvní strany se dohodly, že na základě této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat Objednateli a Koncovým uživatelům služby elektronických komunikací (dále jen „**Služba**“, „**Část Služby**“), Objednatel a Koncoví uživatelé budou za Službu platit Poskytovateli dohodnutou cenu.
 - 3.2 Specifikace Služby, jejích částí, lokalit, parametrizace, kvalitativních ukazatelů, identifikace, ceny a seznamu zkratk a výkladu pojmů je uvedena v **Příloze č.2** této Smlouvy.
 - 3.3 Poskytovatel zahájí poskytování Služby od **28. března 2012 od 00,00 hodin**. Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služby bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněného zástupce Objednatele a Koncových uživatelů uvedených v **Příloze č.4** této Smlouvy.
-

- 3.4 Poskytovatel se zavazuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má zajištěnu konektivitu do Centrálního místa služeb.
- 3.5 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel a Koncoví uživatelé jsou v rámci Služby oprávněni požadovat její kvalitativní a kvantitativní změny a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje, že Části Služby budou vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných služeb.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Doba plnění předmětu této Smlouvy je stanovena na období od 28. března 2012 do 28. března 2013 s možností předčasného ukončení. Časový harmonogram zahájení poskytování Služby (Částí Služby) je uveden v **Příloze č. 6** této Smlouvy.
- 4.2 Místem plnění je
- Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1, včetně ostatních objektů
 - Generální finanční ředitelství, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1, včetně lokalit územních finančních orgánů
 - Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96, Praha 4, včetně lokalit celních ředitelství a úřadů
 - Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových, Rašínovo nábřeží 390/42, 128 00 Praha 2, včetně všech referátů, odloučených a územních pracovišť
- 4.3 Podrobný seznam míst plnění (lokalit) Objednatele a Koncových uživatelů je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. V důsledku organizačních či legislativních změn mohou být místa plnění upravena způsobem a postupem stanoveným touto Smlouvou.

5. PRÁVA DUŠEVNÍHO A JINÉHO VLASTNICTVÍ

- 5.1 Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této Smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele (Koncové uživatele) vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele (Koncových uživatelů) na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Cena Služby tj. cena za plnění předmětu Smlouvy **za celé období trvání Smlouvy**, členěná dle plnění pro Objednatele a Koncové uživatele, činí:

			Celkem v Kč bez DPH	DPH v Kč	Celkem v Kč s DPH
1.	MF + GFŘ/*		7 011 600	1 402 320	8 413 920
2.	z toho za:	MF	7 011 600	1 402 320	8 413 920
3.		GFŘ	0	0	0
4.	GŘC		160 800	32 160	192 960

5.	ÚZSVM	0	0	0
	Celkem za ř. 1+4+5:	7 172 400	1 434 480	8 606 880

/* Cena Služby za plnění pro MF a pro GFŘ dohromady.

6.2 V rámci Ceny Služby se Objednatel a Koncoví uživatelé zavazují uhradit Poskytovateli jednorázově Cenu za instalační poplatky a hradit Poskytovateli Měsíční cenu vždy za uplynulý kalendářní měsíc po celé období trvání Smlouvy ve výši:

6.2.1 Cena za instalační poplatky:

			Celkem v Kč bez DPH	DPH v Kč	Celkem v Kč s DPH
1.	MF + GFŘ/*		0	0	0
2.	z toho za:	MF	0	0	0
3.		GFŘ	0	0	0
4.	GŘC		0	0	0
5.	ÚZSVM		0	0	0
	Celkem za ř. 1+4+5:		0	0	0

/* Cena Služby za plnění pro MF a pro GFŘ dohromady.

6.2.2 Měsíční cena

			Celkem v Kč bez DPH	DPH v Kč	Celkem v Kč s DPH
1.	MF + GFŘ/*		584 300	116 860	701 160
2.	z toho za:	MF	584 300	116 860	701 160
3.		GFŘ	0	0	0
4.	GŘC		13 400	2 680	16 080
5.	ÚZSVM		0	0	0
	Celkem za ř. 1+4+5:		597 700	119 540	717 240

/* Cena Služby za plnění pro MF a pro GFŘ dohromady.

6.3 Cena plnění je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu Smlouvy včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod. V ceně jsou obsaženy zohledněny náklady objednatele související s dodávkou energie pro naplnění účelu „Smlouvy“.

-
- 6.4 Poskytovatel bude vystavovat daňové doklady (faktury) zahrnující Cenu za relevantní instalační poplatky a Měsíční cenu jednotlivě na vrub Objednatel (MF + GFŘ) a samostatně na každého Koncového uživatele (GŘC, ÚZSVM).
- 6.5 Poskytovatel je povinen vystavit a doručit elektronicky Objednateli (za MF a GFŘ) a Koncovému uživateli (GŘC, ÚZSVM) nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období Podklad pro vyúčtování ceny (dále jen „**Podklad**“) za jim příslušné Části Služby a dané zúčtovací období poskytnuté Objednateli a Koncovému uživateli. Součástí Podkladu musí být i uvedení skutečně dosažených dostupností Částí Služby.
- 6.6 Objednatel a Koncoví uživatelé jsou po doručení Podkladů povinni nejpozději do tří (3) pracovních dnů odsouhlasit Podklad nebo doručit Poskytovateli připomínky k danému Podkladu. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Objednatel či Koncového uživatele k příslušnému Podkladu nejsou dotčena práva Objednatel či Koncového uživatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Část Služby a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZoEK a reklamačním řádem Poskytovatele.
- 6.7 Právo fakturovat předmět plnění Poskytovateli vzniká po ukončení příslušného zúčtovacího období (kalendářní měsíc) na základě odsouhlaseného Podkladu.
- 6.8 Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6.9 Měsíční ceny (případně ceny za instalační poplatky) jsou vždy splatné na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem na fakturační adresy:
- Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1 (společná Faktura za MF a GFŘ), IČ 00006947
 - Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96, Praha 4, IČ 71214011
 - Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových, Rašínovo nábřeží 390/42, 128 00 Praha 2, IČ 69797111
- 6.10 Splatnost všech plateb je stanovena na 21 dnů ode dne doručení Faktury, přičemž v posledním kalendářním měsíci roku, v němž je uskutečňováno plnění, musí být Faktura doručena nejpozději do 15.12. nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Případné porušení SLA v období od 16.12. do 31.12. bude vypořádáno v následujícím fakturačním období.
- 6.11 Vystavená Faktura musí obsahovat:
- 6.11.1 rozepsané položky předmětu plnění přesně dle Smlouvy (měsíční cena, cena za instalační poplatky a to v Kč bez DPH, DPH v Kč a cena v Kč včetně DPH).
 - 6.11.2 příložený seznam poskytovaných Částí Služby s uvedením měsíčních paušálů a případných cen za instalační poplatek, včetně konečného součtu cenových položek, případných smluvních pokut a s uvedením skutečně dosažených dostupností Částí Služby,
 - 6.11.3 zakázkové číslo Smlouvy,
-

-
- 6.11.4 číslo účtu Poskytovatele,
 - 6.11.5 veškeré náležitosti dle § 28, odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - 6.11.6 náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku
 - 6.11.7 nedílnou součástí Faktury bude v případech zavádění Části Služby (či jiném změnovém řízení) Předávací protokol, který musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Části Služby a datum jejího zprovoznění, podepsaný oprávněnou osobou za Objednatele resp. Koncového uživatele (nebo jí jmenovaným zástupcem).
- 6.12 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti (např. nesprávné údaje, chybějící Předávací protokol, apod.), je Objednatel (Koncový uživatel) oprávněn ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne ode dne doručení opravené Faktury Objednateli (Koncovému uživateli).

7. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

- 7.1 V případě nedodržení termínu zahájení poskytování Části Služby se stanoví smluvní pokuta ve výši jednoho Měsíčního paušálu dotčené Části Služby (viz **Příloha č.2**) za každý den prodlení s jejím zahájením. Tato smluvní pokuta se nevztahuje na případ, kdy prodlení Poskytovatele bylo způsobeno Objednatelem (Koncovým uživatelem) nebo kdy bylo dohodnuto Přejícné období pro zavedení Části Služby s konečnými parametry.
 - 7.2 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této Smlouvě a dále v případě neplnění Poskytovatele má Objednatel (Koncový uživatel) právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z Měsíční ceny s DPH, které se prodlení Poskytovatele týká, a to za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve Smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění. Ustanovení tohoto odstavce se neuplatní v případě, že za porušení povinností Poskytovatele je stanovena jiná speciální sankce, např. za nedodržení kvality Části Služby dle **Přílohy č. 3** této Smlouvy nebo smluvní pokuta za nedodržení termínu zahájení poskytování Části Služby dle bodu 7.1 Smlouvy.
 - 7.3 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatelem (Koncovým uživatelem) je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
 - 7.4 Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
 - 7.5 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve Smlouvě. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy.
 - 7.6 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
 - 7.7 Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
-

-
- 7.8 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené skutečné škody v plné výši.
- 7.9 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli (Koncovému uživateli) porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku přerušení Části Služby nebo vadného poskytnutí Části Služby dle příslušných ustanovení ZoEK . O náhradě škody platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku, v platném znění a ve vztahu ke službám elektronických komunikací ustanovení ZoEK.
- 7.10 Jakákoliv dohoda týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 7.11 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.12 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Objednateli a Koncovým uživateli v důsledku neodborné či nesprávné montáže technologií a zařízení v Lokalitách Objednatele a Koncových uživatelů.

8. PRÁVA A POVINNOSTI

- 8.1 Poskytovatel má povinnost vykonávat průběžný monitoring a dohled Služby a o případných plánovaných odstávkách či neplánovaných výpadcích Části Služby informovat oprávněnou osobu Objednatele a Koncového uživatele (viz **Příloha č. 4**). Lhůty vyplývající z tohoto ustanovení jsou stanoveny následně:
- pro povinnost informovat Objednatele a Koncové uživatele o plánovaných odstávkách je stanovena jako nejzazší možná lhůta 10 kalendářních dnů před konáním plánované odstávky
 - o neplánovaném výpadku je Poskytovatel povinen informovat Objednatele a Koncové uživatele neprodleně po zjištění výpadku.
- 8.2 Objednatel a Koncoví uživatelé mají povinnost informaci o plánované odstávce Části Služby potvrdit a odsouhlasit resp. domluvit s Poskytovatelem náhradní termín, nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení informace.
- 8.3 Objednatel a Koncoví uživatelé mají právo požadovat kvalitativní a kvantitativní změny Části Služby a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 8.4 Poskytovatel je povinen do 30 dní po ukončení poskytování Části Služby bezplatně odstranit veškerá jím instalovaná technická zařízení v místě plnění této Části Služby. Objednatel a Koncoví uživatelé jsou povinni poskytnout nezbytnou součinnost.
- 8.5 Veškeré technologie a zařízení instalované v objektech Objednatele a Koncových uživatelů budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele a Koncových uživatelů a s ohledem na charakter poskytovaných Částí Služby.

9. POŽADAVKY NA SOUČINNOST

Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se požadavky na součinnost Všeobecnými podmínkami Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací, které tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy.

10. SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA SLUŽEB

Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se servisní podmínky a kvalita služeb SLA podmínkami, které tvoří **Přílohu č. 3 a Přílohu č. 5** této Smlouvy.

11. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

11.1 Změnovým řízením se rozumí zavádění nové Části Služby, rušení stávající Části Služby, změna parametrů Části Služby, přeložení Části Služby do jiné lokality. Objednatel (Koncový uživatel) je oprávněn využít institutu změnového řízení pro uzavření dodatku této Smlouvy v návaznosti na změny legislativy, organizační změny a změny dané požadavkem na změnu parametrů Části Služby (např. rozšíření šířky pásma, změna SLA, QOS a další).

11.2 Hlavním koordinátorem pro změnové řízení je Objednatel, který zajišťuje sběr požadavků na změny od Koncových uživatelů a jejich realizaci resp. uzavření dodatku k této Smlouvě.

11.3 Změnové řízení se řídí následujícími pravidly:

11.3.1 zavádění nové Části Služby se bude řídit ZVZ a to výzvou v JŘBU. Výsledkem jednání bude dodatek ke stávající Smlouvě resp. nový smluvní vztah s vybraným poskytovatelem.

11.3.2 rušení stávající Části Služby bude probíhat formou písemné výpovědi na Část Služby nebo skupinu Částí Služby a to prostřednictvím oprávněné osoby Objednatel k tomuto kroku. Dvouměsíční výpovědní lhůta, nebo lhůta kratší, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, počíná běžet dnem doručení. Smluvní strany v takovémto případě uzavřou dodatek ke Smlouvě, který bude obsahovat minimálně jednoznačný identifikátor/y zrušené/ých Částí Služby a datum ukončení příslušných plnění.

11.3.3 změna parametrů Části Služby s pozitivním finančním dopadem (navýšením ceny) na cenu Služby bude řešena v souladu se ZVZ formou samostatné veřejné zakázky zadané výzvou v JŘBÚ se stávajícím Poskytovatelem. Výsledkem jednání bude dodatek ke stávající Smlouvě.

11.3.4 v případě změny parametrů Části Služby s negativním (snížení ceny) nebo s žádným dopadem na cenu Služby bude o této změně uzavřen dodatek ke stávající Smlouvě.

11.3.5 přeložení Části Služby do jiné lokality bude řešeno v souladu se ZVZ a to formou samostatné veřejné zakázky zadané výzvou v JŘBÚ se stávajícím Poskytovatelem.

12. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

12.1 Pro vzájemná jednání ve věcech smluvních, technických, provozních a pro schvalování Podkladů pro fakturaci mezi Poskytovatelem, Objednatel a Koncovými uživateli se stanovuje seznam Oprávněných osob (**Příloha č. 4**).

13. OCHRANA INFORMACÍ

13.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané Smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí na dobu neurčitou.

-
- 13.2 Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 13.3 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
- 13.3.1 veškeré informace poskytnuté Objednatelem (Koncovým uživatelem) Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou;
 - 13.3.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele (Koncového uživatele);
 - 13.3.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem (Koncovým uživatelem) či Poskytovatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- 13.4.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
 - 13.4.2 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele (Koncového uživatele),
 - 13.4.3 které budou Poskytovateli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 13.4.4 jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 13.5 Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele (Koncového uživatele) a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele (Koncového uživatele) či plnění této Smlouvy.
- 13.6 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele (Koncového uživatele) proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 13.7 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele (Koncového uživatele) přípustná.
- 13.8 Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele (Koncového uživatele) nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 13.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
- 13.9.1 v případě Smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení Smlouvy;
 - 13.9.2 v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
- 13.10 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
-

13.11 V případě porušení povinností uložených smluvními stranám tímto článkem má druhá smluvní strana, vedle náhrady škody, právo účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.

13.12 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany důvěrných informací ve smyslu tohoto článku Smlouvy situace, kdy jsou informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným touto Smlouvou, sděleny mezi jednotlivými členy koncernu jakožto podnikatelského seskupení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku, kterého je Poskytovatel součástí a rovněž vůči auditorům či právním zástupcům Poskytovatele, zavázaných k ochraně informací alespoň v rozsahu dle této Smlouvy.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

14.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí všeobecnými podmínkami Poskytovatele, obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu (ZoEK), není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.

14.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.

14.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně dohodly se smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými správními úřady (Český telekomunikační úřad), resp. byla-li by pro řešení takového sporu dána pravomoc soudu obecnými soudy České republiky.

14.4 Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

15. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

15.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

15.2 Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na období od 28. března 2012 do 28. března 2013.

15.3 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva z případného poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení Smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.

15.4 Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen i před uplynutím doby uvedené v odst. 15.2 Smlouvy písemnou výpovědí, s dvouměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

15.5 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve Smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení Smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení Smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.

-
- 15.6 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Poskytovatelem:
- 15.6.1 v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele, a v případě že Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Poskytovateli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - 15.6.2 v případě prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak 10 kalendářních dní po termínu plnění;
 - 15.6.3 v případě, že Poskytovatel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 10 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
 - 15.6.4 v případě realizace předmětu Smlouvy v rozporu s ustanoveními Smlouvy, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů (zejména předpisů pro bezpečnost práce, požární bezpečnost apod.);
 - 15.6.5 v případě jiného porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 10 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
- 15.7 V případě odstoupení podle odst. 15.6 Smlouvy je po marném uplynutí 10denní lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele. Objednatel má v případě odstoupení od Smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 15.8 Objednatel je v případě odstoupení od této Smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od Smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části Smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě úplného odstoupení v případech, kdy nedošlo ke splnění pouze části, která může být plněna samostatně, vzniká nárok dle poslední věty odst. 15.7 pouze v souvislosti s takto nesplněnou částí. V případě částečného odstoupení je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli cenu plnění (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
- 15.9 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:
- 15.9.1 bude-li Objednatel v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen,
 - 15.9.2 v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 10 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 15.10 Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
- 15.11 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
- 15.12 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
-

-
- 15.13 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení, je-li v oznámení uvedeno datum pozdější.
- 15.14 Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.
- 16.2 Objednatel si vyhrazuje právo rozhodnout o žádosti Poskytovatele o Přejícné období až 2 měsíců od termínu zahájení poskytování Dílčí Služby v případě závažných důvodů Poskytovatele při zprovoznění Části Služby s požadovanými konečnými parametry (týká se zejména parametru šířka pásma). V případě vyhovění žádosti se smluvní strany dohodly na poskytnutí slevy dle vzájemné dohody z Měsíčního paušálu odpovídající Části Služby po dobu Přejícného období.
- 16.3 Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze způsobem uvedeným v této Smlouvě a po dohodě smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 16.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 16.5 V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízkým se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 16.6 Smluvní strany souhlasí s používáním reference vycházející z předmětu této Smlouvy. Jedná se zejména o vzájemné uvádění jména obchodní firmy, obecné charakteristiky a technicko-ekonomický popis poskytovaného či odebíraného plnění a formu spolupráce. Referenci mohou obě smluvní strany používat ve všech marketingových a komunikačních aktivitách.
- 16.7 Text **Přílohy č. 1** této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“), které jsou závazné pro poskytování Služby. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že dojde k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP).
- 16.8 V případě rozporu mezi ustanoveními příloh této Smlouvy a textem v těle této Smlouvy mají přednost ustanovení v těle této Smlouvy.
- 16.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č.1: Všeobecné podmínky Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací
-

Příloha č.2: Specifikace Služby

Příloha č.3: Stanovení dostupnosti Části Služby

Příloha č.4: Seznam oprávněných osob

Příloha č.5: Servisní podmínky

Příloha č.6: Harmonogram zahájení poskytování Služby

16.10 Tato Smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Poskytovatel

Objednatel

V Praze dne

V Praze dne

.....
T- Systems Czech Republic a.s.

Ing. Michal Hátle, CSc.
předseda představenstva

.....
ČR – Ministerstvo financí

.....
T- Systems Czech Republic a.s.

Ing. Lenka Kališová, CSc.
členka představenstva

Příloha č. 1: Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY pro poskytování služeb elektronických komunikací společností T-Systems Czech Republic a.s.

I. Všeobecná ustanovení

1. Všeobecné podmínky stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy na jejichž základě T-Systems Czech Republic a.s., poskytuje svým zákazníkům služby elektronických komunikací, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu.
2. Všeobecné podmínky jsou veřejně dostupné ve všech obchodních místech T-Systems Czech Republic a.s.
3. Společnost T-Systems Czech Republic a.s. prohlašuje, že je držitelem Osvědčení č.184/3 o sdělení změny oznámených údajů ze dne 24.února 2009 vydaného pod č.j. 10 235/2009-631 Českým telekomunikačním úřadem týkajícího se výkonu následujících komunikačních činností :
 - a) veřejná pevná síť elektronických komunikací s územním rozsahem – Česká republika,
 - b) veřejná síť pro přenos rozhlasového a televizního vysílání s územním rozsahem – Česká republika,
 - c) veřejná pevná telefonní síť s územním rozsahem – Česká republika,
 - d) veřejně dostupná telefonní služba – služba je poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - e) pronájem okruhů – služba není poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - f) šíření rozhlasového a televizního signálu – služba je poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - g) služby přenosu dat – služby nejsou poskytovány jako veřejně dostupné s územním rozsahem – Česká republika,
 - h) služby přístupu k síti Internet – služby jsou poskytovány jako veřejně dostupné s územním rozsahem – Česká republika.

II. Definice pojmů

1. **Poskytovatel** je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
 2. **Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
 3. **Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
 4. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
 5. **Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
 6. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
 7. **Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
 8. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
 9. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
 10. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím vlastní datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
 11. **Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítí elektronických komunikací.
 12. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselového plánu; tato Služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné či více služeb uvedených v ustanovení § 2 písm. p) zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
-

-
13. **Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
 14. Služba se považuje za **zřízenou** dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným.
 15. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.
 16. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
 17. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více parametrů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.
 18. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.
 19. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
 20. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.
 21. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
 22. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.
 23. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
 24. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
 25. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
 26. **Dohledové centrum (SMC – Service Management Centre)** je organizační složka Poskytovatele, která nepřetržitě sleduje stav sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy v síti.
 27. **Právní a reklamační oddělení** je organizační složka Poskytovatele, která přijímá a vyřizuje Reklamacie podávané Zákazníkem.
 28. **Reklamacie** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamačního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamacie může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
 29. **Námitka** podání Zákazníka Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
 30. **Vadně poskytnutá činnost elektronických komunikací**, je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákonně stanoveným podmínkám.
 31. **Jednorázová cena za zřízení Služby** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
 32. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané v příslušné smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.
 33. **Jednotková cena za minutu hovoru** je cena za jednu minutu hovoru jednoznačně stanovená pro každý druh telefonního hovoru v závislosti na době uskutečnění hovoru a na cenovém plánu přiřazeném každé telefonní stanici. Jednotkovou cenu za minutu hovoru doplňuje časový interval a minimální délka hovoru podléhající zpoplatnění.
 34. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (DPH), v platném znění.
 35. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený zákonem pro výkon státní správy ve věcech zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
-

-
36. **Místní telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
 37. **Dálkové telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
 38. **Telefonním obvodem (TO)** se rozumí území, které je zpravidla totožné s územím kraje.
 39. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba pro níž je potřebné zpracování provozních údajů nebo lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.
 40. **Telefonní hovor** je uskutečněné spojení mezi dvěma, případně více Koncovými body, jež jsou součástí stejné, nebo i rozdílných pevných a mobilních Veřejných komunikačních sítí, zabezpečujících přepravu mluvené řeči a dalších druhů komunikace (např. přenos dat) v hovorovém pásmu prostřednictvím Koncových zařízení.
 41. **Telefonní stanice** je soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na Veřejnou komunikační síť využívat Veřejně dostupnou telefonní službu dle stanovených podmínek.
 42. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem Veřejné komunikační sítě a poskytováním služby elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.
 43. **Sítě elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
 44. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
 45. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.
 46. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
 47. **Závada, porucha na elektronickém komunikačním zařízení** je fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.

III. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká na základě písemné dohody – **Smlouvy** sepsané Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzené podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
 2. Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.
 3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
 4. Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.
 5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí:
 - a) uplynutím sjednané doby,
 - b) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
 6. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí:
 - a) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - b) uplynutím smluvně sjednané výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně; podat výpověď lze v tomto případě i bez udání důvodů,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
 7. Převod smluvně sjednaných práv a povinností ze Zákazníka na třetí osobu lze výhradně na základě písemně sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Zákazníkem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna.
-

-
8. Pro doručování písemností v rámci smluvního vztahu platí ustanovení §§ 46 a 47 Občanského soudního řádu.
 9. V případě, že Zákazník neuhradí sjednanou jednorázovou cenu za zřízení služby či měsíční cenu do 30 kalendářních dní od sjednaného termínu splatnosti, může Poskytovatel po předchozím písemném upozornění Zákazníka, nejdříve však 14 kalendářních dní po jeho doručení Zákazníkovi, pozastavit poskytování příslušné Služby, a to až do uhrazení dlužné částky; pozastavení poskytování příslušné Služby není přitom posuzováno jako výpadek Služby. Neuhradí-li Zákazník dlužnou částku ani ve lhůtě dalších 30 kalendářních dní od doručení dalšího písemného upozornění, může Poskytovatel od Smlouvy jednostranně odstoupit. Stejně právo má Poskytovatel i v případě soustavně opožděného placení měsíční ceny Zákazníkem či soustavného neplacení měsíční ceny Zákazníkem. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejmeně 2 po sobě jdoucích vyúčtování měsíční ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejmeně 3 nezaplacených vyúčtování měsíční ceny. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskytovatel je současně oprávněn vymáhat po Zákazníkovi uhrazení prokazatelně vzniklé škody.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek sjednaných ve Smlouvě, v souladu s technickou specifikací Služby a těmito Všeobecnými podmínkami.
 2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování sjednané Služby v termínu stanoveném Smlouvou.
 3. Poskytovatel se zavazuje udržovat své technické prostředky, jež slouží k poskytování Služby, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
 4. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu pro oznamování případných výpadků Služby a hlášení požadavků na servisní zásah na stanovených telefonních a faxových číslech SMC, která jsou uvedena v čl. VI. bod 1 těchto Všeobecných podmínek. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejmeně 15 pracovních dnů předem.
 5. Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytované Služby a v případě poruchy zahájit bez prodlení práci na jejím odstranění.
 6. Při odstraňování poruchy je Poskytovatel oprávněn využít i plnění třetí osoby. Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor ve kterých je umístěna příslušná technologie Zákazníka, a to za přítomnosti osoby zmocněné Zákazníkem. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, Poskytovatel je oprávněn odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za nedodanou Službu.
 7. Poskytovatel je povinen při činnostech spojených s poskytováním Služby dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.
 8. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Zákazník jej nemůže vyžadovat, s výjimkou případu, kdy je tak sjednáno ve Smlouvě.
 9. Zákazník je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování Služby.
 10. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb, pokud je to nezbytné v důsledku přestavby technického zařízení, měření, odstraňování poruch, zásahu vyšší moci a na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných státních opatření či z jiných důležitých státních zájmů.
 11. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Zákazníkovi termín a rozsah výluky Služby, a to za účelem plánované údržby. Toto nahlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději 5 pracovních dní před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby.
 12. Zákazník je povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu všechny závady a vady, které vznikly při poskytování Služeb a potřebu všech oprav souvisejících s poskytováním Služby. Při porušení této povinnosti Zákazník odpovídá za škody tím způsobené.
 13. Zákazník je povinen zajistit v rámci smluvního vztahu /nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak/ písemné souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených nemovitostí s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických prostředků nutných k poskytování smluvně sjednané Služby a předat Poskytovateli tyto písemné souhlasy na příslušném formuláři, jehož vzor předá Poskytovatel Zákazníkovi, a to ve smluvně sjednaném termínu, vždy však ještě před zahájením poskytování konkrétní Služby.
 14. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele popř. technických prostředků Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nevpuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu. Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebními
-

průkazem Poskytovatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech SMC.

15. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Poskytovatele, popř. vlastní technické prostředky, které byly v rámci smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.
16. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.
17. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v bodech 15. a 16. nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskytovatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.
18. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát, aby na zařízení Poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele, splňovala obecně závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činností zařízení, která Zákazník připojí k zařízení Poskytovatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost, jak jsou specifikovány v § 374 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.
19. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě. Tento souhlas se nevyžaduje v případě, že Zákazník je poskytovatelem jiných Služeb s přidanou hodnotou ke Službě.
20. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele.
21. Zákazník je povinen po ukončení Smlouvy bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od Poskytovatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.
22. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby.
23. Poskytovatel je povinen uhradit Zákazníkovi veškeré prokazatelně vzniklé škody způsobené mu v rámci poskytování smluvně sjednané Služby s výjimkou případů uvedených v bodě 22. čl. IV. těchto Všeobecných podmínek.
24. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit, je však povinen nejpozději 90 kalendářních dnů předem tuto skutečnost oznámit Zákazníkům. Toto oznámení provede uveřejněním ve svých svých provozovnách a na své internetové adrese <http://www.t-systems.cz>. V případě, že Zákazník nesouhlasí se změnou těchto Všeobecných podmínek je oprávněn ukončit Smlouvu s účinností ke dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek.
25. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických prostředků Poskytovatele.
26. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku 5 250 Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čtyři Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku služby dle čl. VI. Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.
27. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu osobních údajů Zákazníka (je-li Zákazník fyzická osoba) v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.
28. Poskytovatel prohlašuje, že pro zajištění ochrany údajů a důvěrnosti komunikací podle bodu 27. tohoto článku Všeobecných podmínek zpracoval vnitřní technicko-organizační předpis.

V. Reklamáce služeb, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
 2. Reklamáce na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4“, a to do 60 kalendářních dnů ode dne doručení příslušného účetního dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamáce proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.
 3. Reklamáce na poskytovanou službu se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4“, a to do 60 kalendářních dnů ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.
 4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do 30 pracovních dnů po jejím obdržení a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení.
-

-
5. V případě, že výsledkem reklamace je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude takováto částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované služby v nejbližším následujícím účetním termínu.
 6. Reklamace a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných poruch lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce na SMC Poskytovatele, způsobem popsáním v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.
 7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli snížení měsíční paušální ceny dotčené Služby o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokutu, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.
 8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy :
 - a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek,
 - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb,
 - c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

VI. Hlášení poruch

1. SMC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce. Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím telefonních linek SMC jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení SMC.
 2. V případě výskytu poruchy poskytovaných Služeb komunikuje Zákazník s SMC Poskytovatele formalizovaným způsobem. Používané formuláře jsou dvojjazyčné (česky a anglicky), vzory formulářů jsou Zákazníkovi k dispozici v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Forma komunikace je telefonicky či pomocí faxových zpráv nebo e-mailem. Jako průkazná jsou akceptována hlášení provedená telefonicky na telefonní čísla +420 236 099 777 či +420 272 732 080.
 3. Zákazník, v případě zjištění poruchy Služby, sdělí Poskytovateli své identifikační údaje, jméno zodpovědného zaměstnance Zákazníka který hlášení zadal, telefonní číslo, číslo faxu, číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka – volitelně, čas zjištění poruchy, seznam dotčených Služeb (kódy Služeb dle předávacího protokolu) a popis poruchy. Poskytovatel potvrdí, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.
 4. Poskytovatel po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy. Poté Poskytovatel provede odstranění poruchy.
 5. V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, informuje Poskytovatel o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje - vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy, předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.
 6. Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o čase odstranění poruchy, době trvání poruchy a příčině poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.
-

VII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

1. Za poskytování smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen platit Poskytovateli měsíční cenu, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za zřízení smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou cenu za zřízení Služby, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Jednorázovou cenu za zřízení Služby je Zákazník povinen uhradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit ihned po podpisu příslušné Smlouvy s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
4. Měsíční cenu je Zákazník povinen hradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit vždy nejdříve k poslednímu kalendářnímu dni měsíce ve kterém byla Služba poskytována s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
5. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby. O zahájení poskytování Služby sepíší smluvní strany Předávací protokol, jehož součástí je datum zahájení poskytování Služby.
6. V případě, že příslušný daňový doklad neobsahuje sjednané náležitosti je Zákazník oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě nebo k doplnění. Vrácením daňového dokladu se staví běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.
7. V případě, že Zákazník nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Zákazník v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení, jehož výše je v souladu s nařízením vlády ČR č.163/2005 Sb., stanovena na roční úrokovou sazbu ve výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů, platné v první den příslušného kalendářního pololetí, v němž trvá prodlení příslušní smluvní strany, a to na základě daňového dokladu.

VIII. Případy přerušení poskytování Služby, vyšší moc

1. Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služby v případech, kdy Zákazník závažně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
2. Poskytovatel smí přistoupit k omezení nebo přerušení poskytování Služby až po marném uplynutí lhůty, stanovené jím Zákazníkovi pro opatření k dodržení závazků, vyplývajících ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Lhůtu stanoví Poskytovatel v písemném oznámení, prokazatelně doručeném Zákazníkovi na jeho adresu.
3. Za závažné porušení závazků Zákazníka se považuje zejména:
 - a) nezaplacení měsíční ceny či jiného plnění vztahujícího se ke Smlouvě ve stanovené lhůtě splatnosti,
 - b) úmyslné zkrácení smluvně stanovené platby Poskytovateli,
 - c) svévolná změna nebo poškození technického zařízení Poskytovatele instalovaného na straně zákaznického rozhraní,
 - d) neumožnění přístupu zaměstnancům Poskytovatele ke koncovému zařízení instalovanému na straně Zákazníka, za předpokladu, že bude Zákazník Poskytovatelem předem o plánovaném vstupu informován a zaměstnanci se prokáží doklady o oprávnění ke vstupu k zařízení,
 - e) svévolné připojení neschváleného koncového zařízení ze strany Zákazníka,
 - f) neoznámení změny identifikačních údajů vztahujících se k osobě Zákazníka.
4. Poskytovatel neodpovídá za případné škody nebo újmu vzniklou Zákazníkovi v důsledku omezení nebo přerušení poskytování Služby podle čl. VIII. Všeobecných podmínek.
5. Omezení nebo přerušení poskytování Služby nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradit doposud odebrané Služby od Poskytovatele.
6. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případech, kdy je jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena nebo znemožněna objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předpovědět nebo jí zabránit (vyšší moc).

IX. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace dle ustanovení § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník a informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakékoliv podobě, vážící se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat třetím stranám.
-

-
2. Obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník tvoří veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související se společností Poskytovatele a Zákazníka, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle příslušné smluvní strany utajeny a příslušná smluvní strana odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje a které jsou předávány mezi smluvními stranami v pracovním styku a jsou takto označeny.
 3. Důvěrnými informacemi ve smyslu § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník jsou informace, které smluvní strany takto označily a které si navzájem poskytly při jednání o uzavření dané Smlouvy, přičemž smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření dané Smlouvy, či nikoli.
 4. Poskytovatel a Zákazník jsou oprávněni všechny skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace podle § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník použít pouze pro činnosti související s přípravou a plněním dané Smlouvy, a nesmí je dále rozšiřovat nebo reprodukovat či zpřístupnit je třetí straně. Současně jsou Poskytovatel a Zákazník povinni zabezpečit, aby převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány.
 5. Povinnosti uvedené v bodech 1. až 4. tohoto článku Všeobecných podmínek nejsou Poskytovatelem či Zákazníkem porušeny, jestliže utajované skutečnosti:
 - a) byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
 - b) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než je zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - c) jsou na vyžádání poskytnuty soudu, státnímu zastupitelství nebo věcně příslušnému správnímu orgánu na základě zákona,
 - d) jsou na vyžádání poskytnuty auditorům nebo osobám, které poskytují poradenské služby bezprostředně související s danou Smlouvou.
 6. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje vzájemné uvádění obchodní firmy smluvní strany jako reference v komerčních a marketingových materiálech.
 7. Poskytnutí všech informací spadajících do oblasti obchodního tajemství nebo důvěrných informací nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku nebo patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví. Informace, které mohou být zveřejněny kteroukoliv ze smluvních stran, a to za předpokladu udělení souhlasu druhé smluvní strany nebo způsobem, který je v souladu s danou Smlouvou, nebudou obsahovat žádné údaje, záruky, jistiny, ručení nebo stimuly jakéhokoliv druhu, které jsou v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo nějakými dalšími právy duševního vlastnictví zveřejňující strany nebo jejich dceřiných společností.
 8. Poskytovatel i Zákazník jsou oprávněni získávat informace o skutečnostech, které jsou předmětem § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích pouze pro pracovní účely, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu.
 9. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni při plnění předmětu smluvního vztahu postupovat se zabezpečením ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrností komunikací dle § 88 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
2. Zákazník souhlasí s náhradou případných nezákonných, neplatných nebo nevynutitelných ustanovení dané Smlouvy takovými ustanoveními, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy.
3. Tyto Všeobecné podmínky platí pro Služby poskytované na území České republiky. Pokud je součástí Služby i plnění mimo území České republiky pak tyto Všeobecné podmínky platí jen pro část Služby umístěnou na území České republiky.
4. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy na straně jedné a Všeobecnými podmínkami, Technickou a cenovou specifikací Služby či dalšími přílohami Smlouvy, mají vždy přednost ustanovení Smlouvy. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Všeobecných podmínek a Technickou a cenovou specifikací Služby, mají přednost ustanovení Technické a cenové specifikace Služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.
5. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z řádně sjednaného smluvního vztahu a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou předloženy k rozhodnutí Rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. Rozhodčí řízení se bude konat v Praze a bude vedeno podle platného Řádu výše uvedeného Rozhodčího soudu. Návrh na zahájení rozhodčího řízení je oprávněna podat kterákoliv ze smluvních stran.
6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. února 2006.

Ing. Michal Hátle, CSc., v.r.

Předseda představenstva T-Systems Czech Republic a.s.

Příloha č. 2 – Specifikace Služby

1. Seznam zkratk a výklad pojmů

MF	Ministerstvo financí
GFŘ	Generální finanční ředitelství
GŘC	Generální ředitelství cel
ÚZSVM	Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových
ZVZ	Zákon č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách , v platném znění
ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění
VOP	Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací
SLA	Garantovaná úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement)
QoS	Quality of Services
JŘBU	Jednací řízení bez uveřejnění

Služba – služby elektronických komunikací, jako předmět této Smlouvy, člení se na Části Služby

Část Služby – element Služby charakterizovaný jednoznačným identifikátorem, kódem koncového uživatele, lokalitou, parametrikou, SLA, cenou

KIMFIDD – jednoznačný identifikátor Části Služby

Kód koncového uživatele – identifikace Objednatele/Koncového uživatele (MF, GFŘ, GŘC, ÚZSVM)

Lokalita – adresní údaj o místě plnění Části Služby

Parametrika – technické parametry Části Služby (např. šířka pásma, typ ukončení, interface ...)

Kvalitativní ukazatele – dostupnost (SLA), bezpečnost, QoS Části Služby,

Cena Služby – cena za poskytovanou Službu za celé období platnosti Smlouvy (1 rok) členěná dle Objednatele/Koncových uživatelů

Cena za instalační poplatky – souhrn cen za instalační poplatky Částí Služby vztažený na Objednatele/Koncové uživatele (hrazena jednorázově).

Instalační poplatek – cena za zavedení či přeložení dané Části Služby, za zavedení nové Části Služby nebo za jinou změnu Části Služby

Měsíční cena - souhrn měsíčních paušálů Částí Služby vztažený na Objednatele/Koncové uživatele (hrazena měsíčně).

Měsíční paušál – cena dané Části Služby za její poskytování a provozování.

Podklad pro vyúčtování ceny – elektronický výpis poskytovaných Částí Služby za uplynulé časové období (kalendářní měsíc), zasílaný Poskytovatelem ke kontrole Objednateli/Koncovým uživatelům před vystavením konečné faktury.

Předávací protokol – zápis o zavedení, přemístění nebo jiné změně Části Služby, podepsaný oprávněnou osobou (nebo jí jmenovaným zástupcem) Objednatele/Koncového uživatele. Musí

obsahovat jednoznačnou identifikaci Části Služby, datum jejího zprovoznění, výsledek testování funkčností a podpisy oprávněných osob.

Přechodné období – smluvními stranami dohodnuté období, po které bude Část Služby zahájena s nižšími parametry než požadovanými (např. nižší šířka pásma z důvodu technických problémů).

2. Rozsah poskytovaných Částí Služby

Služba	DF	T-Systems															
KIMFIDD	Původní KIVS Identifikátor služby	Kód KU	Místo A				Místo B				Typ služby	Ukončení	Dostupnost	Cena za požadovanou parametricku (měsíční paušál)	Cena instalačního poplatku za požadovanou parametricku	Cena celkem za 12 měsíců + instalační poplatek	Technologie
			Složka	město	ulice	č.p./č.o.	Složka	město	ulice	č.p./č.o.							
																	optika
KIMFIDD_2001	ZKS009-100001	MF		Praha	Voctářova	11		Praha	Letenská	15	DF1	TE1	SLA3	34800	0	417600	Optika
KIMFIDD_2002	ZKS009-100002	MF		Praha	Voctářova	11		Praha	Lazarská	7	DF1	TE1	SLA3	20600	0	247200	Optika
KIMFIDD_2003	ZKS009-100003	MF		Praha	Voctářova	11		Praha	Lazarská	7	DF1	TE1	SLA3	20600	0	247200	Optika
KIMFIDD_2004	ZKS009-100004	MF		Praha	Legerova	69		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	6900	0	82800	Optika
KIMFIDD_2005	ZKS009-100005	MF		Praha	Štěpánská	28		Praha	Letenská	15	DF1	TE1	SLA3	25300	0	303600	Optika
KIMFIDD_2006	ZKS009-100006	MF		Praha	Lazarská	7		Praha	Letenská	15	DF1	TE1	SLA3	23200	0	278400	Optika
KIMFIDD_2007	ZKS009-100007	MF		Praha	kpt. Jaroše	7		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	24700	0	296400	Optika
KIMFIDD_2008	ZKS009-100008	MF		Praha	Washingtonova	11		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	11400	0	136800	Optika
KIMFIDD_2009	ZKS009-100009	MF		Praha	Sněmovní	4		Praha	Letenská	15	DF1	TE1	SLA3	4700	0	56400	Optika
KIMFIDD_2010	ZKS009-100010	MF		Praha	Vinohradská	49		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	19400	0	232800	Optika
KIMFIDD_2011	ZKS009-100011	MF		Praha	Budějovická	7		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	24800	0	297600	Optika
KIMFIDD_2012	ZKS009-100012	MF		Praha	Na poříč.právu	1		Praha	Letenská	15	DF1	TE1	SLA3	23900	0	286800	Optika
KIMFIDD_2013	ZKS009-100013	MF		Praha	Drahobejlova	48		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	36200	0	434400	Optika
KIMFIDD_2014	ZKS009-100014	MF		Praha	Žitná	12		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	6700	0	80400	Optika
KIMFIDD_2015	ZKS009-100015	MF		Praha	Peroutkova	61		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	45300	0	543600	Optika
KIMFIDD_2016	ZKS009-100016	MF		Praha	Na Pankráci	95		Praha	Budějovická	7	DF1	TE1	SLA3	12700	0	152400	Optika
KIMFIDD_2017	ZKS009-100017	MF		Praha	Budějovická	1		Praha	Budějovická	7	DF1	TE1	SLA3	10600	0	127200	Optika
KIMFIDD_2018	ZKS009-100018	MF		Praha	náb.E.Beneše	4		Praha	Letenská	15	DF1	TE1	SLA3	8200	0	98400	Optika
KIMFIDD_2019	ZKS009-100019	MF		Praha	Orebitská	18		Praha	Štěpánská	28	DF1	TE1	SLA3	29700	0	356400	Optika
KIMFIDD_2020	ZKS009-100020	MF		Praha	Janovského	2		Praha	Letenská	15	DF1	TE1	SLA3	25900	0	310800	Optika
KIMFIDD_2021	ZKS009-100100	MF		Praha	Petrohradská	6		Praha	Budějovická	7	DF1	TE1	SLA3	22900	0	274800	Optika
KIMFIDD_2022	ZKS009-100101	MF		Praha	Opatovská	18		Praha	Budějovická	7	DF1	TE1	SLA3	22900	0	274800	Optika
KIMFIDD_2023	ZKS009-100102	MF		Praha	Lehárova	2		Praha	Budějovická	7	DF1	TE1	SLA3	52600	0	631200	Optika
KIMFIDD_2024	ZKS009-100107	MF		Praha	Letenská	15		Praha 3	Na Vápence	14/951	DF1	TE1	SLA3	37000	0	444000	Optika
KIMFIDD_2025	ZKS009-100108	MF		Praha	Voctářova	11		Praha 3	Na Vápence	14/951	DF1	TE1	SLA3	27700	0	332400	Optika

Dostupnost		
SLA1	SLA2	SLA3
99,00%	99,30%	99,50%

Ukončení			
TE1	TE2	TE3	TE4
E- 2000/APC	T-ST	T-SC	FC/PC

Typ služby			
DF1	DF2	DF3	DF4
Praha	Obec	Velká města	Ostatní

Služba	LL																			T-Systems		
KIMFIDD	Původní KIVS Identifikátor služby	Kód KU	Místo A				Místo B				Zóny	Dostupnost	Šířka pásma	RozhraníA	RozhraníB	Strukturovanost rozhraní		Online monitoring		Cena za požadovanou parametricku (měsíční paušál)	Cena instalačního poplatku za požadovanou parametricku	Cena celkem za 12 měsíců + instalační poplatek
			Složka	město	ulice	č.p./č.o.	Složka	město	ulice	č.p./č.o.						LST	LSF	LOT	LOF			
																ano	ne	ano	ne			
KIMFIDD_1001	ZKS005-100003	MF		Praha	Rybná	14		Praha	Letenská	15	ZON1	SLA1	128 kbit/s	LLG703	LLG703		x		x	5600	0	67200
KIMFIDD_1002	ZKS005-100001	GŘC	GŘC	Praha	U plynárny	1290/99	MV	Praha	Bubenečská	20	ZON1	SLA3	128 kbit/s	LLX21	LLX21		x		x	6500	0	78000
KIMFIDD_1003	ZKS005-100002	GŘC	GŘC	Praha	Budějovická	1387/7	MV	Praha	Olšanská	1951/4	ZON1	SLA3	256 kbit/s	LLX21	LLX21		x		x	6900	0	82800

Zóny										
ZON1	ZON2	ZON3	ZON4	ZON5	ZON6	ZON7	ZON8	ZON9	ZON10	ZON11
L	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J

Dostupnost		
SLA1	SLA2	SLA3
99,00%	99,50%	99,90%

RozhraníA (rozhraní prvního konce spoje)									
LLV35	LLX21	LLG703	LLG957	LL4	LL16	LL64	LLEth	LLE1	LLO
V.35	X.21	G.703	STM-1	def. pro STM-4	def. pro STM-16	def. pro STM-64	Ethernet	E1	dle volby uživatele

RozhraníB (rozhraní prvního konce spoje)									
LLV35	LLX21	LLG703	LLG957	LL4	LL16	LL64	LLEth	LLE1	LLO
V.35	X.21	G.703	STM-1	def. pro STM-4	def. pro STM-16	def. pro STM-64	Ethernet	E1	dle volby uživatele

Příloha č. 3 – Stanovení dostupnosti Části Služby

Touto přílohou se řídí kvalita poskytovaných Částí Služby a smluvní sankce v případě nedodržení úrovně kvality ze strany Poskytovatele.

Definice

Část Služby se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Části Služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Části služby dle **Přílohy č.2** Smlouvy. Výjimky z tohoto pravidla stanoví rovněž Smlouva a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací.

Dobou nedostupnosti se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti Objednatelem na servisní centrum Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Části Služby, které zajišťuje Objednatel. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy.

Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Část Služby nedostupná.

Měsíčním paušálem se rozumí cena za poskytování a provozování Části Služby dle **Přílohy č. 2** Smlouvy.

Výpočet měsíční dostupnosti

Měsíční dostupnost Části Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

$D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$	D_m je měsíční dostupnost Části Služby v %
	T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období
	T je celková doba provozování Části Služby za sledované období

Doby T_{err} a T se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

Hodnota T_{err} bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

Kvalita Části Služby

Poskytovatel garantuje Objednateli a Koncovým uživatelům minimální měsíční dostupnost každé dotčené Části Služby na úrovni definovanou v **Příloze č.2** této Smlouvy. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Části Služby je sjednána takto:

Parametr	Definovaná minimální hodnota dostupnosti	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000%	0,05*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby
	99,300%	0,06*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby
	99,500%	0,07*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby
	99,900%	0,08*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti D_m (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

Příloha č. 4: Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby pro smluvní a obchodní jednání

Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon

Za Objednatele

	jméno	e-mail	telefon
MF			
GŘŘ			
GŘC			
ÚZSVM			

Oprávněné osoby pro kontrolu Podkladů pro vyúčtování

Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon

Za Objednatele

	jméno	e-mail	telefon
MF			
GŘŘ			
GŘC			
ÚZSVM			

Oprávněné osoby pro technické a provozní záležitosti

Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon

Za Objednatele

	jméno	e-mail	telefon
MF			
GŘŘ			
GŘC			
ÚZSVM			

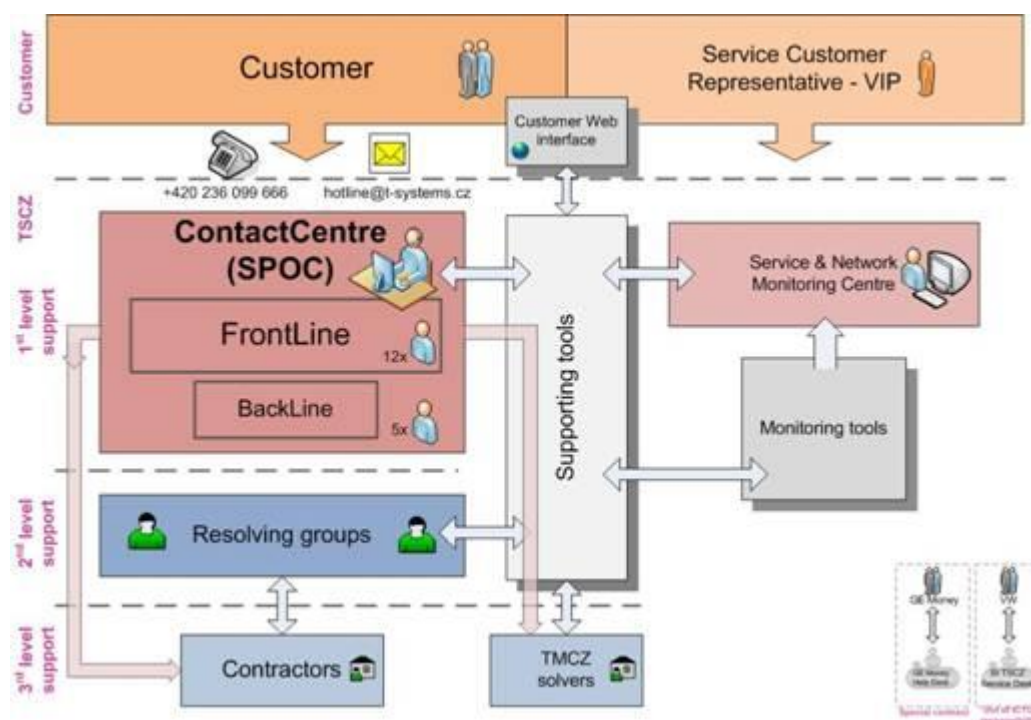
Příloha č. 5 Servisní podmínky

Servisní služby, péče o zákazníka

Pro případ výskytu poruchy služeb nebo pro řešení provozních problémů je zřízeno Dohledové centrum T-Systems Czech Republic (Network Control Center - NCC), které slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost poskytovatele. Dohledové centrum funguje v nepřetržitém režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

Pro sledování procesu řešení poruchových stavů slouží formalizovaný helpdeskový systém, založený na bázi standardizovaných hlášení a zpráv. Forma komunikace je možná telefonicky, pomocí faxových zpráv nebo e-mailem.

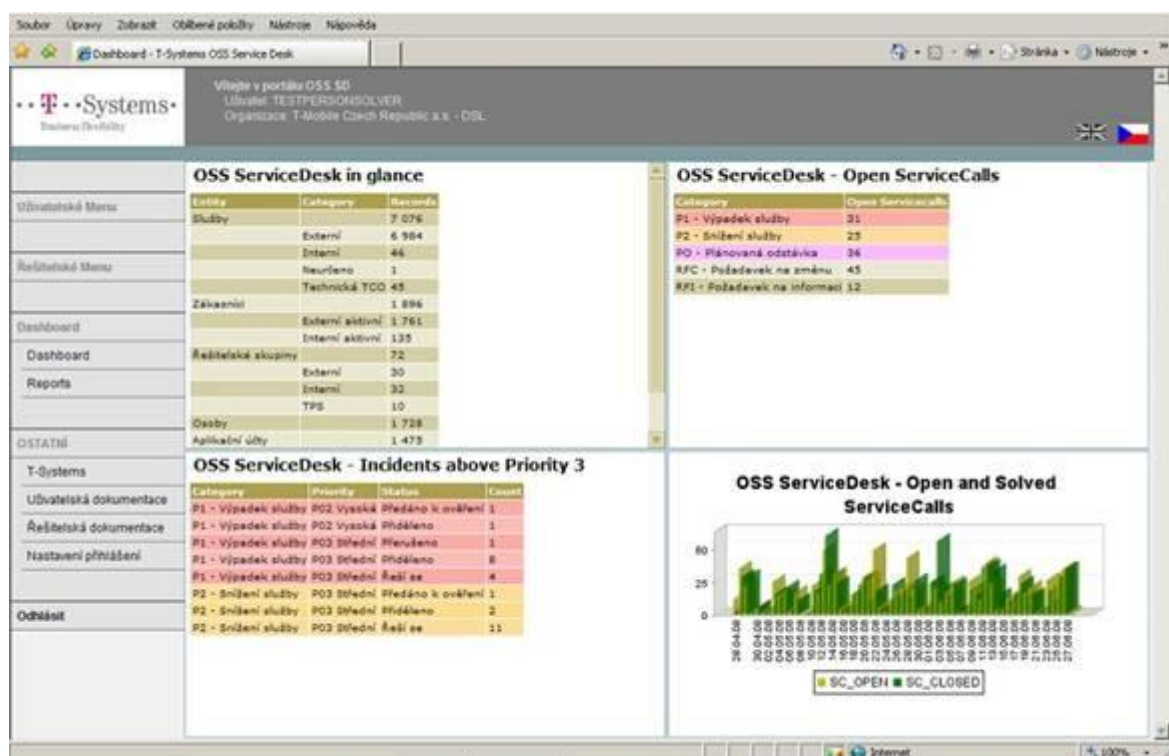
Společnost TSCR implementuje víceúrovňovou infrastrukturu Service Desk tak, aby byla zajištěna efektivní a hladká služba a podávání zpráv. Součástí služby Service Desku je vytvoření konektoru (rozhraní) a napojení na Service Desk zákazníka.



V rámci technické podpory používá společnost TSCR systém přiřazování tiketů poruchám a problémům, které slouží pro záznam a sledování poruch a problémů podle sjednaných SLA od Service Desk.

Provádí se záznam a sledování nových objednávek podle řídicího procesu objednávek.

Za řešení a uzavření nebo přiřazení poruchových nebo změnových tiketů a objednávek zodpovídají zaměstnanci technické podpory TSCR.



Monitorování

Monitorování zajišťuje nepřetržitý dohled nad síťovou infrastrukturou TSCR a zaručuje, že veškerá opatření, která jsou nutná pro prokázání úplnosti úrovně služeb, jsou splněna.

Služba monitorování zahrnuje následující:

Provoz systému centrální databáze obsahující sebraná data o provozu systémů.

Přípravu zpráv potřebných pro zprávy SLA o kvalitě poskytovaných služeb.

Pro dohled/monitoring prostředí bude použit produkt CA Spectrum NFM (Network Fault Manager). Řešení je tvořeno CA Spectrum NFM Standard Suite a dalšími doplňujícími moduly (např. MPLS VPN Manager, Configuration manager, Service manager, Secure Domain Manager + Connector)

SpectroServer zajišťující network management služby jako např. polling, zpracování SNMP trapů a sběr dat je redundantní, aby tyto klíčové služby mohly být zajišťovány nepřetržitě.

Pro dohled serverů se využívá několik druhů SNMP agentů:

iAgent

CA SystemEDGE

net-snmp

Dohledované technologie

CA Spectrum umožňuje modelovat 2. a 3. vrstvu LAN, WAN, pevných, bezdrátových, fyzických i virtuálních sítí. Toho je docíleno kombinací aktivního dotazování jednotlivých síťových zařízení (např. ICMP, SNMP) a pasivního příjmu informací (SNMP trap).

Postup při ohlašování a odstraňování poruchy

Proces odstranění poruchy

Procesy zde popsané slouží k rychlému určení příčin poruchy a k rychlému obnovení funkcionality dotčených Služeb. Popisují zejména komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v případě výskytu poruchy.

V případě výskytu poruchy poskytovaných Služeb komunikuje Zákazník s dohledovým centrem Poskytovatele (dále jen NCC) níže popsaným způsobem. Komunikace je možná v českém nebo anglickém jazyce.

Vzájemná komunikace probíhá vždy telefonicky, doplňkově též pomocí faxových zpráv nebo e-mailem. Jako průkazná jsou akceptována hlášení podaná na telefonní čísla uvedená v čl. 2. této přílohy, případně zaslaná faxem.

Hlášení o poruše od Zákazníka – provádí Zákazník

Zákazník v případě zjištění poruchy Služby sdělí Poskytovateli: identifikační údaje o Zákazníkovi; jméno odpovědného zaměstnance Zákazníka, který hlášení zadal; telefonní číslo; číslo faxu; volitelně číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka; čas zjištění poruchy; kódy služeb (dle předávacího protokolu) v poruše a popis poruchy.

Potvrzení obdržení hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

Poskytovatel potvrzuje, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.

Hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

Poskytovatel, po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy.

Odstranění poruchy – provádí Poskytovatel

Poskytovatel provede odstranění poruchy.

Opětovné hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, Poskytovatel informuje o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje: vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy; předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a případě potřeby i žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy.

Potvrzení opětovného hlášení o poruše - provádí Zákazník

V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.

Hlášení o odstranění poruchy – provádí Poskytovatel

Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o: času odstranění poruchy; době trvání poruchy a příčině poruchy.

Potvrzení hlášení o odstranění poruchy – provádí Zákazník

V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

Kontaktní informace

NCC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce.

Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím níže uvedených telefonních linek jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení Poskytovatele.

Telefon: 236 099 777, případně 272 732 080

Fax: 236 099 888

E-mail: dohled@t-systems.cz

Příloha č. 6 Harmonogram zahájení poskytování Služby

- DF jsou již funkční.
- LL budou fyzicky zprovozněny dne 26. 3. 2012