



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

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

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

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

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

5.5.1 Parametr SLA – Dostupnost napájení

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

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

5.5.2 Parametr SLA – Dostupnost internetového připojení

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

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

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

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

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

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

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

5.8.1 Doplnkové parametru HDD

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

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

Kde:

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

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

V případě, že je Služba VDC (N) považována za dostupnou, ale nespĺňuje výše uvedené doplňkový parametr z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za dodržení doplňkového parametru IOPS v hodnotě i) 90%-95% je 10 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD, ii) 50%-90% je 30 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD, iii) nižší než 50% je 50 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD. Všechny tyto Smluvní pokuty jsou po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplňkového parametru v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní pokuta za veškerá nedodržení jakýchkoliv zde uvedených doplňkových (výkonnostních) parametrů u dané Služby v jednom kalendářním měsíci). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednaná za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

5.9 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Tiskové řešení

Garantované parametry SLA u Služby Tiskové řešení jsou definovány tyto:

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

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

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

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

Specifikace Poruch Služby Tiskové řešení

Kategorie (závažnost) Poruchy

Porucha 1

Popis

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

Porucha 2

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

Porucha 3

- znemožňuje realizovat tisky na lokálních zařízeních u koncových uživatelů

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

5.10 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Správa mobilních zařízení

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

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

Kategorie Poruchy Služby:

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

Porucha 2 - způsobuje občasné výpadky Služby (restarty)

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

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

Varianty garantovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

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

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

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

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

V případě nedodržení kteréhokoliv sjednaného (v tomto článku 5.10 uvedeného) garantovaného parametru SLA u Služby Managed Firewall z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou i za počatou hodinu prodlení u jednotlivého nedodržení garantovaného parametru SLA. Souhrn všech smluvních sankcí za veškerá nedodržení kterýchkoli garantovaných parametrů Služby Managed Firewall v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně výši sjednané pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny za poskytování (provoz) sjednané Služby Managed Firewall po uplatnění všech sjednaných slev (maximální výše souhrnné smluvní pokuty za všechna nedodržení garantovaných parametrů SLA u jedné Služby Managed Firewall za kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).

5.12 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby DDoS ochrana

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

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

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

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

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

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

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

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

6 Vyluky 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 za strany Smluvního partnera – např. chybné nastavení parametrů hardware, nevhodné nastavení parametrů software či nevhodná volba software apod.,
- plánované výpadky a údržba za strany TMCZ,
- je-li Služba poskytována se záložní (back-up) přístupovou linkou, pak se za nedostupnost Služby, resp. za Poruchu služby, považuje pouze současný výpadek primární i záložní (back-up) přístupové linky. Služba je v tomto případě dostupná, i když je funkční pouze po záložní (back-up) přístupové lince, kdy Služba může mít omezenou funkčnost, jako je například nižší přenosová rychlost či snížené doplňkové (výkonnostní) parametry odpovídající zvolené přístupové technologii záložní linky,
- u poruch, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli hardware nebo software, není možné garantovat dobu finálního vyřešení poruchy. Pro poruchy tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele hardware nebo software, aby byla porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním, ani náhradě újmy, a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby, resp. u těchto poruch Služby není garantována žádná lhůta pro jejich odstranění.



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

TMCZ neodpovídá za:

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

Záznamy systémových událostí (Logů):

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

7 Závěrečná ustanovení

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

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

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

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

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

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

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



PŘÍLOHA Č. 5: POPIS SLUŽBY IP VPN



Popis Služby IP VPN

Platnost od 15. 2. 2015.

1 Obsah Služby IP VPN

Služba IP VPN (dále také jen „Služba“) umožňuje přenos dat Smluvního partnera ve formě IP datagramů mezi rozhraními na koncových zařízeních umístěných v lokalitách Smluvního partnera, resp. mezi libovolnými koncovými body sjednané IP VPN sítě. Datová komunikace je založená na IP/MPLS protokolu, který je implementován nad IP/MPLS sítí TMCZ. Tato IP/MPLS síť TMCZ zajišťuje, že každá jednotlivá IP VPN síť je zcela bezpečně a logicky oddělena od jiných IP VPN sítí a internetu.

Služba je realizována prostřednictvím MPLS sítě a dle podmínek stanovených v tomto Popisu Služby IP VPN s tím, že jednotlivé konkrétní parametry Služby jsou se Smluvním partnerem dohodnuty ve smlouvě a příslušné Specifikaci služby IP VPN, popř. v jejích přílohách. Přípojky Služby jsou realizovány ethernetovým okruhem, dedikovaným digitálním okruhem nebo prostřednictvím technologie xDSL.

1.1 Mezinárodní Služba IP VPN

Mezinárodní varianta Služby IP VPN umožňuje datovou komunikaci mezi lokalitami Smluvního partnera, které jsou umístěny v různých zemích. Aktuální seznam dostupných zahraničních lokalit je Smluvnímu partnerovi poskytnut vždy na vyžádání.

2 Komponenty Služby IP VPN

2.1 Přístupový port IP/MPLS port

IP/MPLS port představuje propojení lokality Smluvního partnera prostřednictvím přístupové linky s páteří IP/MPLS sítí TMCZ.

2.2 Přístupová linka Smluvního partnera

Přístupová linka Smluvního partnera slouží jako propojení mezi páteří MPLS sítí TMCZ a rozhraním na lokalitě Smluvního partnera. Přístupové linky Smluvního partnera lze realizovat ethernetovým okruhem, dedikovaným digitálním okruhem nebo prostřednictvím technologie xDSL.

Kapacita přístupové linky je stanovena na fyzické vrstvě OSI modelu, skutečně dosahovaná rychlost je proto nižší o režijní provoz vyšších vrstev, případně je ovlivněna agregací (obvykle u ADSL/VDSL). Agregací poměr je pak uplatňován na celou přenosovou kapacitu oběma směry toku dat (tzn. downstream i upstream).

V případě ADSL/VDSL přístupové linky Smluvního partnera je maximální reálně dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech závislá na dalších klíčových faktorech jako je kvalita a délka přístupové linky (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem). Dále pak je maximální reálně dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech závislá na kvalitě a délce vedení vnitřních rozvodů v objektu Smluvního partnera, příslušném typu použitého koncového zařízení (CPE), nebo na sdílení přenosové kapacity přípojky (např. současné připojení více počítačů nebo aktivní využívání jiné služby sdílející přenosovou kapacitu přípojky ze strany Smluvního partnera). Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k výše stanoveným technickým omezením v přístupové síti vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby. Takto určený postup a omezení rychlosti přípojky (Služby) není považován za vadně poskytnutou službu, tzn., že Smluvnímu partnerovi z toho neplyne nárok na žádnou sankci, slevu z ceny Služby, popř. na náhradu újmy. Smluvní partner toto bere na vědomí a souhlasí s tím. Další detaily jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

2.2.1 ADSL/VDSL přístup – sdílená (agregovaná) přípojka

TMCZ může dle dohody stran poskytnout asymetrické řešení přístupové linky založené na přístupové technologii ADSL/VDSL. Informace o dostupnosti přístupu prostřednictvím ADSL/VDSL a specifika jednotlivých zemí z hlediska kapacity, agregace, koncových zařízení nesprávaných poskytovatelem (unmanaged CPE), dostupnosti QoS a poskytování a provozu telefonních linek jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Telefonní linka pro ADSL/VDSL přístup – varianty poskytování:

- Smluvní partner zajistí telefonní linku přímo u místního dominantního operátora. Telefonní linku poskytuje a provozuje místní dominantní operátor, přičemž příslušný smluvní vztah není součástí této Služby IP VPN a odpovědnost za zajištění, řádné užívání a řádné uskutečňování úhrad za poskytování této linky po dobu poskytování Služby IP VPN nese Smluvní partner,
- Pokud se Služba IP VPN poskytuje prostřednictvím samostatné (tzn. „naked“) ADSL/VDSL linky, pak poskytnutí a provoz této linky zajistí TMCZ.

2.2.2 SHDSL přístup – Symetrická dedikovaná přípojka

TMCZ může poskytnout symetrické řešení přístupové linky založené na přístupové technologii SHDSL. Informace o dostupnosti přístupu prostřednictvím symetrické DSL a specifika jednotlivých zemí z hlediska kapacity, koncových zařízení nesprávaných TMCZ (unmanaged CPE) a dostupnosti QoS jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.



Popis Služby IP VPN

Platnost od 15. 2. 2015.

2.2.3 Symetrický přístup (jiný než xDSL) – Symetrická dedikovaná přípojka

TMCZ může dle dohody stran poskytnout symetrické řešení přístupové linky v těchto standardních přenosových kapacitách:

Druh rozhraní přístupové linky Smluvního partnera	Přenosová kapacita
Sériové rozhraní	2 Mbit/s, 34 Mbit/s, 155 Mbit/s, 622 Mbit/s
Ethernetové rozhraní	2 Mbit/s, 4 Mbit/s, 6 Mbit/s, 8 Mbit/s, 10 Mbit/s, 20 Mbit/s, 30 Mbit/s, 40 Mbit/s, 50 Mbit/s, 100 Mbit/s, 200 Mbit/s, 300 Mbit/s, 400 Mbit/s, 500 Mbit/s, 1Gbit/s

2.3 Koncová zařízení (CPE) umístěná u Smluvního partnera

Služba se zřizuje včetně koncového zařízení (CPE), které spravuje TMCZ (dále jen „Managed CPE“). Prostřednictvím managed CPE může Smluvní partner dle dohody stran získat celou škálu volitelných služeb s přidanou hodnotou (viz kapitola 3.). Předávacím bodem Služby je standardní ethernetové rozhraní LAN portu koncového zařízení spravovaného TMCZ. Na základě ujednání smluvních stran je možno zřídit Službu bez koncového zařízení spravovaného TMCZ (dále jen „Unmanaged CPE“). Toto řešení je primárně určeno Wholesale zákazníkům.

Možnosti varianty Služby Unmanaged CPE:

- Varianta A (pouze kabeláž)** – Koncové zařízení do lokality Smluvního partnera si zajišťuje sám Smluvní partner. Smluvní partner rovněž odpovídá za správu a hardwarovou údržbu koncového zařízení (routeru/směrovače). Předávacím bodem služby IP VPN je účastnické rozhraní poskytnuté přístupové linky Smluvního partnera. TMCZ předá Smluvnímu partnerovi IP adresy pro číslování přístupové linky typu „Point-to-Point“. Řádný provoz Služby IP VPN je možno zaručit pouze v případě, že Smluvní partner používá doporučené routery/směrovače ze seznamu podporovaných koncových zařízení. Seznam podporovaných koncových zařízení je Smluvnímu partnerovi poskytnut na vyžádání.
- Varianta B (údržba hardwaru)** – Koncové zařízení do lokality Smluvního partnera dodává a instaluje TMCZ, a to včetně první základní konfigurace. Typ koncového zařízení bude vybrán ze seznamu podporovaných koncových zařízení. V rámci zřizování Služby TMCZ zajistí konektivitu Služby, předá Smluvnímu partnerovi výchozí heslo a odpojí Cisco Discovery Protocol na koncovém zařízení. Za údržbu hardwaru koncového zařízení odpovídá TMCZ, tzn., že v případě závady hardwaru koncového zařízení obnoví TMCZ konektivitu a znovu předá výchozí heslo. Za zálohu a obnovení konfigurace pak odpovídá Smluvní partner. V případě, že se nejedná o závadu hardwaru koncového zařízení, ale nesprávnou konfiguraci, bude Smluvnímu partnerovi naúčtován poplatek za marný servisní zásah.

V případě vady v poskytování Služby, která je způsobena z důvodů na straně Smluvního partnera (tzn. příčina takové vady je z oblasti, za kterou odpovídá Smluvní partner v souladu s předchozími odstavci), tak TMCZ za takovou vadu Služby neodpovídá a Smluvnímu partnerovi neplatí nárok na žádnou sankci, slevu z ceny Služby, popř. na náhradu škody, v souvislosti s takovou vadou Služby.

Koncová zařízení - varianty

Varianta služby	Symetrický přístup včetně SHDSL	ADSL/VDSL přístup	Hraniční bod služby	Kdo vlastní a instaluje CPE?	Kdo konfiguruje CPE?	Kdo spravuje CPE?	Kdo provádí údržbu HW?	Volitelné doplňky
Managed CPE	Ano	Ano	CPE port	Poskytovatel	Poskytovatel	Poskytovatel	Poskytovatel	Ano
Unmanaged CPE Varianta B	Ano	Ne	CPE port	Poskytovatel	Poskytovatel (pouze první instalace)	Smluvní partner	Poskytovatel	Omezeně
Unmanaged CPE Varianta A	Ano	Ne	Linkový konektor	Smluvní partner	Smluvní partner	Smluvní partner	Smluvní partner	Ne



Popis Služby IP VPN

Platnost od 15. 2. 2015.

2.4 Rozhraní na lokalitě koncového uživatele

Rozhraní	Přenosová kapacita	Konektor	Verze služby
10/100Base-T	Všechny linky xDSL a 2 Mbit/s - 100 Mbit/s	RJ-45 female ISO 8877	Managed CPE, Unmanaged CPE (A/B)
1000Base-SX MMF 1000Base-LX SMF 1000Base-LH SMF 1000Base-ZX SMF 1000Base-T metalické	100 Mbit/s – 1 Gbit/s	FC, SC, LC, E2000 FC, SC, LC, E2000 FC, SC, LC, E2000 FC, SC, LC, E2000 RJ-45 female ISO 8877	Managed CPE, Unmanaged CPE (A/B)
G.957	622 Mbit/s (STM-40)	FC, SC, LC, E2000	Unmanaged CPE (A)
G.957	155 Mbit/s (STM-10)	FC, SC, LC, E2000	Unmanaged CPE (A)
G.703	34 Mbit/s (E3) a 155 Mbit/s (STM-1)	BNC female ISO TR 9578	Unmanaged CPE (A)
G.703/4	256 kbit/s – 2,048 kbit/s; n x 2,048 kbit/s	RJ-45 female ISO 8877	Unmanaged CPE (A)
X.21	64 kbit/s – 2,048 kbit/s	DB-15 female ISO 4903	Unmanaged CPE (A)
V.35	64 kbit/s – 2,048 kbit/s	M-34 female ISO 5293	Unmanaged CPE (A)

2.5 Směrování mezi PE a CE

Existují dva druhy směrování mezi PE a CE, a to statické a dynamické. V případě dynamického směrování mezi PE a CE je použit protokol BGP a BGP komunikace musí být zabezpečena heslem. Pro každou lokalitu IP VPN se volí jedno heslo, které může určit Smluvní partner. Pro varianty Služby Unmanaged CPE je jedinou možností použít dynamické směrování.

2.6 IP adresace přístupové linky Smluvního partnera

TMCZ poskytuje /30subnet IP adres pro každou přístupovou linku Smluvního partnera.

3 Volitelné doplňky Služby IP VPN

3.1 QoS

Ke Službě je možné objednat doplňkovou Službu QoS, která umožňuje alokaci kapacity přístupové linky do servisních tříd. Servisní třídy jsou určeny k datové komunikaci určených aplikací (např. VoIP, SAP, internet apod.). Každá servisní třída garantuje výkonnostní parametry jako je packet loss, latence a jitter.

Služba nabízí těchto 5 servisních tříd, které lze sjednat:

Servisní třída	Využitelné aplikace
Diamond	VoIP
Platinum	Business critical application, Video streaming, Video conferencing, Multicast traffic
Gold	Business application
Silver	Other Business application
Bronze	Best effort

Pravidla pro nastavení šířky pásma pro QoS třídy v rámci profilů P1 až P5:

- Minimální kapacita přípojky 256 kbit/s,
- Propustnost v rámci třídy se zadává v % kapacity přípojky,
- Minimální kapacita jakékoliv třídy je 5 % kapacity přípojky a 64 kbit/s, s výjimkou třídy Bronze (minimálně 10% kapacity přípojky),
- Krok změny kapacity třídy je 5 % kapacity přípojky,
- Maximální kapacita třídy Diamond je 50 % kapacity přípojky,
- Součet kapacit pro všechny třídy je maximálně 95 % kapacity přípojky. Zbývajících 5 % kapacity přípojky je alokováno pro kontrolní provoz TMCZ.

TMCZ doporučuje pro využití servisní třídy Diamond použití dedikované přípojky s kapacitou minimálně 768 kbit/s a vyšší.



Popis Služby IP VPN

Platnost od 15. 2. 2015.

Profily servisních tříd na přístupových linkách:

Profil	Využitelné třídy
P1	Bronze, Silver
P2	Bronze, Diamond
P3	Bronze, Silver, Diamond
P4	Bronze, Silver, Gold, Diamond
P5	Bronze, Silver, Gold, Platinum, Diamond

Doplňkovou Službu QoS lze sjednat ve dvou variantách:

- První varianta je s pevně danými DSCP hodnotami (tyto hodnoty stanovuje Poskytovatel) a není možné pracovat s hodnotami IP Precedence namísto DSCP. Tato varianta je dostupná pouze pro řešení s managed CPE.
- Druhá varianta je DSCP transparentní. Tato varianta se používá, pokud Smluvní partner požaduje vlastní DSCP hodnoty a požaduje vlastní přenos DSCP hodnot end-to-end. Tato varianta je dostupná pro řešení s managed CPE i unmanaged CPE.

Doplňková Služba QoS je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie a detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Je-li Služba IP VPN poskytována mimo země, kde působí skupina T-Mobile, může mít doplňková Služba QoS svá další omezení.

3.2 Back-up (zálohování primární přípojky)

Dostupnost Služby IP VPN lze zvýšit zálohováním primární přípojky, které si mohou strany sjednat. Koncové zařízení je Poskytovatelem v rámci doplňkové Služby Back-up rozšířeno o rozhraní a upravena jeho konfigurace tak, aby při výpadku primární přípojky koncové zařízení automaticky navázalo záložní spojení. Typická doba obnovení služby prostřednictvím záložního spojení je do 30 sekund.

Primární přípojka může být dle dohody zálohována:

- Dedikovanou přípojkou (symetrická přípojka včetně SHDSL),
- Sdílenou (ADSL/VDSL) přípojkou,
- Alternativní přípojkou:
 - řešení mobilní přípojkou (dle dostupné mobilní technologie, např. UMTS, 3G, EDGE, GPRS nebo CDMA), nebo
 - řešení vlastní internetovou konektivitou Smluvního partnera (vyžadována fixní IP adresa, ethernetové rozhraní, rychlost zálohy omezena na max. 2Mbit/s).
- ISDN linkou

Záložní (Back-up) linka ISDN – varianty poskytování a provozu:

- Smluvní partner zajistí linku ISDN přímo u místního dominantního operátora. Linku ISDN poskytuje a provozuje místní dominantní operátor, přičemž příslušný smluvní vztah není součástí této Služby IP VPN a odpovědnost za zajištění, řádné užívání a řádné uskutečňování úhrad za poskytování této linky ISDN po dobu poskytování Služby IP VPN nese Smluvní partner; nebo
- Záložní linku ISDN poskytne a provozuje TMCZ. V tomto případě Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí, že volitelná Služba Back-up ISDN, která je poskytována na telefonní lince TMCZ (na telefonní lince TMCZ lze Službu Back-up ISDN poskytnout jen v České republice), je určena pouze pro zálohování datové komunikace Služby IP VPN a není určena k poskytování telefonní služby. Smluvní partner v souvislosti s uvedeným v předchozí větě bere na vědomí a souhlasí, že u volitelné Služby Back-up ISDN na telefonní lince TMCZ:
 - A) je na této telefonní lince aktivována Služba CPS ve prospěch TMCZ, a tudíž případný provoz (volání) uskutečněný na této telefonní lince bude Smluvnímu partnerovi způsobilý pro zaplacení TMCZ dle platného Cenového programu Novera B Interval a platného Ceníku Služby Telefonní volba,
 - B) která je sjednána s paušální cenou za provoz (za volání), bude Smluvnímu partnerovi účtován TMCZ vedle příslušných sjednaných cen (popř. příplatku) za poskytování této Služby rovněž veškerý provoz (volání) uskutečněný mimo volání na přístupové telefonní číslo TMCZ 800xy, které je určené pro zálohování datové komunikace u této Služby, a to dle platného Cenového programu Novera B Interval a platného Ceníku Služby Telefonní volba,
 - C) bude Smluvnímu partnerovi vedle příslušných sjednaných cen (popř. příplatku) za poskytování této Služby rovněž přeučtován veškerý případný provoz (volání) na této telefonní lince TMCZ uskutečněný mimo Službu CPS aktivovanou ve prospěch TMCZ, který byl vyúčtován TMCZ ze strany společnosti O2 Czech Republic a.s., a to včetně vyúčtování smluvní pokuty ve výši 200,- Kč za příslušné zúčtovací období, ve kterém Smluvní partner uskuteční volání mimo Službu CPS zřízenou pro TMCZ, a to i v případě, že takový provoz (volání) bude uskutečněn ještě před zřízením této Služby IP VPN. S ohledem na procesní náročnost přeučtování případného provozu (volání) mimo Službu CPS a vyúčtování smluvní pokuty dle předchozí věty Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že k přeučtování tohoto provozu a vyúčtování smluvní pokuty ze strany TMCZ může dojít nejpozději do 3 měsíců od posledního dne zúčtovacího období, za které je takový provoz Smluvnímu partnerovi přeučtováván, resp. za které je Smluvnímu partnerovi vyúčtovávána uvedená smluvní pokuta.



Popis Služby IP VPN

Platnost od 15. 2. 2015.

Pravidla doplňkové Služby Back-up

Back-up	Managed CPE	Unmanaged CPE
Dedikovaná přípojka	ANO	ANO (pouze varianta B)
Sdílená přípojka	ANO	ANO (mimo CZ)
Alternativní přípojka: Mobilní přípojka*	ANO	NE
Alternativní přípojka: Vlastní internetová konektivita Smluvního partnera	ANO	NE
ISDN linka	ANO	NE

* Informace o dostupnosti doplňkové Služby Back-up prostřednictvím alternativní mobilní přípojky, specifika jednotlivých zemí z hlediska použité mobilní technologie, kapacity apod. jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Je-li Služba IP VPN poskytována mimo země, kde působí skupina T-Mobile, může mít doplňková Služba Back-up svá další omezení.

3.3 Provozní statistiky

Provozní statistiky jsou volitelnou doplňkovou službou umožňující pro jednotlivé přípojky sledovat hodnoty některých provozních parametrů Služby. Údaje a informace poskytované touto aplikací jsou pouze informativní a nemohou sloužit jako podklad pro výpočet sankce za nedodržení SLA (je-li sjednáno), resp. pro výpočet ceny za poskytnutou Službu. Doplňková Služba Provozní statistiky je dostupná pouze pro řešení managed CPE a unmanaged CPE ve variantě B Služby (viz bod 2.3). Varianty doplňkové Služby Provozní statistiky:

- „Basic“ měření – základní měření provozu, utilizace a dostupnosti přípojky,
- „Advanced“ měření – základní měření + QoS a IP SLA měření, tj. měření výkonnostních parametrů v jednotlivých servisních třídách, jako je packet loss, latence, jitter a měření MOS skóre.

Detaily doplňkové Služby Provozní statistiky jsou uvedeny v samostatném dokumentu: Provozní statistiky – uživatelský manuál.

Je-li Služba IP VPN poskytována mimo země, kde působí skupina T-Mobile, může mít doplňková Služba Provozní statistiky svá další omezení.

3.4 Proaktivní dohled

Smluvní strany mohou sjednat doplňkovou službu Proaktivní dohled, přičemž v takovém případě zahájí TMCZ do 15 minut od zjištění stavu 100% packet loss (100% ztrátovost paketů, zjištěná interními monitorovacími nástroji TMCZ) proces odstraňování poruchy na přípojce. Proces odstraňování poruchy obsahuje i kontaktování kontaktní osoby Smluvního partnera.

Doplňková Služba Proaktivní dohled je dostupná pouze pro řešení managed CPE (viz bod 2.3). Doplňková Služba Proaktivní dohled je dostupná pouze pro přípojky realizované v zemích, kde působí skupina T-Mobile. Doplňková Služba Proaktivní dohled je zřízena a provozována pouze lokálním NOC Česká republika.

3.5 Remote access (vzdálený přístup)

Remote access je volitelnou doplňkovou službou, která, je-li sjednána, umožňuje vzdálené připojení do IP VPN Smluvního partnera nejčastěji prostřednictvím vlastní konektivity Smluvního partnera.

Varianty doplňkové Služby Remote access:

- Připojení jednoho počítače Smluvního partnera – Smluvní partner používá softwarového klienta v PC / notebooku, který umožní zabezpečený přístup do IP VPN Smluvního partnera šifrovaným spojením (IP sec);
- Připojení jednoho počítače / mobilního zařízení Smluvního partnera – Smluvní partner používá standardní webový prohlížeč, prostřednictvím něho je nainstalován bezpečný klient na bázi SSL pro přístup do IP VPN Smluvního partnera.

Technické možnosti řešení Služby Remote access:

- Alternativní přípojkou s využitím vlastní konektivity Smluvního partnera. Služba je pod úplnou správou Smluvního partnera, tzn., že TMCZ nepřebírá žádnou odpovědnost za jakoukoliv vadu Služby či nefunkčnost Služby, resp. za jakékoliv snížení kvality Služby, které jsou způsobeny špatnou kvalitou internetového připojení Smluvního partnera.

3.6 Centrální internet

Volitelná doplňková Služba Centrální internet, je-li sjednána, poskytuje pevné připojení k síti Internet přímo prostřednictvím přípojky Služby. Standardně všechny přípojky z dané IP VPN Smluvního partnera mohou přistupovat do sítě Internet, není možné rozlišovat, které přípojky budou přistupovat k Internetu a které nikoliv. Zabezpečení propojení dané IP VPN a sítě Internet je realizováno pomocí NAT (překladem adres).



Popis Služby IP VPN

Platnost od 15. 2. 2015.

3.7 Multi IP VPN

Volitelná doplňková Služba Multi IP VPN, je-li sjednána, umožňuje datové propojení prostřednictvím řešení IP VPN pro více samostatných právních subjektů (firem), a to včetně odděleného fakturování. Multi IP VPN bude pro tyto právní subjekty společná. Jednotlivé pobočkové přípojky budou moci komunikovat pouze s centrální přípojkou a nikoliv navzájem mezi sebou. Přístup do Multi IP VPN bude umožněn pouze se souhlasem Smluvního partnera Multi VPN uvedeným ve Specifikaci služby. Každému subjektu bude fakturována Služba, která souvisí pouze s jeho částí sítě.

Doplňková Služba Multi VPN je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie a detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Doplňková Služba Multi VPN je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice.

3.8 Multiple IP VPN

Volitelná doplňková Služba Multiple IP VPN umožňuje vytvoření více oddělených IP VPN, které lze současně předat na jedné lokalitě Smluvního partnera, tzn., umožňuje předávat více IP VPN prostřednictvím jedné Služby (tedy přípojky a koncového zařízení).

Doplňková Služba Multiple VPN je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie a detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Doplňková Služba Multiple VPN je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice.

3.9 Multicast IP VPN

Volitelná doplňková Služba Multicast IP VPN je plně managované a inovativní řešení určené pro multimediální vysílání a nativní multicast aplikace. Na rozdíl od tradiční síťové unicast komunikace (end-to-end přenos jednotlivě pro každého uživatele), umožňuje doplňková Služba Multicast IP VPN distribuci jednoho datového toku pro všechny uživatele (skupinu uživatelů). Pro multicastový provoz je dedikována servisní třída Platinum (viz kapitola 3.1 QoS).

Doplňková Služba Multicast IP VPN je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie nebo může mít své technické omezení (například technologie SHDSL nepodporuje přenos MTU>1500 Bytes apod.). Detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Doplňková Služba Multicast IP VPN je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice. Doplňková Služba Multicast IP VPN není kompatibilní se všemi doplňkovými službami uvedenými v tomto Popisu služby.

3.10 IPv6 VPN

Volitelná doplňková Služba IPv6 VPN umožňuje realizaci Služby adresním prostorem IPv6 (standardně IPv4).

Doplňková Služba IPv6 VPN je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie a detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Doplňková Služba IPv6 VPN je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice. Doplňková Služba IPv6 VPN není kompatibilní se všemi doplňkovými službami uvedenými v tomto Popisu služby.

4 SLA - dostupnost služby

Veškeré informace týkající se definice a dodržování parametru dostupnosti Služby jsou uvedeny v příslušném Smluvním dokumentu, zejm. v platných Obchodních podmínkách Smlouvy o firemním řešení společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

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

Ceny za jednotlivé úrovně Služby SLA jsou stanoveny v příslušném Smluvním dokumentu, zejm. v Ceníku služby IP VPN nebo Specifikaci služby.



Popis Služby IP VPN

Platnost od 15. 2. 2015.

5 Zřízení Služby IP VPN

Služba může být zřízena a předána Smluvnímu partnerovi do provozu až následně po uskutečnění měření přístupového okruhu, které ověřuje jeho funkčnost a kvalitativní parametry a/nebo testováním IP konektivity pomocí ICMP pingů mezi koncovými body. Další podmínky týkající se zřízení a předání Služby jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech, zejména ve Specifikaci služby.

V případě, že TMCZ není schopen dodržet termín zřízení Služby, je TMCZ na základě souhlasu Smluvního partnera uvedeného ve Specifikaci služby oprávněn dočasně zřídit příslušnou Službu s alternativní přípojkou - mobilní přípojkou CDMA (dále také jen „alternativní přípojka“), namísto sdílené nebo dedikované přípojky, a to až do úplného zřízení Služby se sjednanou sdílenou nebo dedikovanou přípojkou, nejdéle však po dobu tří měsíců. V takovém případě není TMCZ v prodlení se zřízením sjednané Služby, jestliže ke sjednanému datu zřízení Služby zřídi dočasně službu s alternativní přípojkou. Takovou Službu (tzn. s alternativní přípojkou) je povinen Smluvní partner od TMCZ na dočasnou dobu převzít a následně je rovněž povinen od TMCZ převzít sjednanou Službu se sjednanou sdílenou nebo dedikovanou přípojkou po jejím zřízení namísto dočasné alternativní přípojky. Po dobu, kdy je Smluvnímu partnerovi dočasně poskytována alternativní přípojka, je Smluvnímu partnerovi namísto sjednané pravidelné měsíční ceny za Službu – sdílená přípojka nebo IP VPN - dedikovaná přípojka účtována dočasně pravidelná měsíční cena za alternativní přípojku, která je stanovena v platném Ceníku služby IP VPN nebo v uzavřené Specifikaci služby (popř. ve Smlouvě). Služba s alternativní přípojkou je poskytována bez SLA.

6 Seznam zkratk

- **ADSL/VDSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line/Very High Speed DSL) – Asymetrické přístupová technologie umožňující vysokorychlostní přenosy
- **ASBR** (Autonomous System Boundary Router)
- **CE** (Customer Edge)
- **CoS** (Class of Service) – Třída služby
- **CPE** (Customer Premises Equipment) – Koncové zařízení umístěné u koncového uživatele služby
- **DSCP** (Differentiated Services Code Point) - Pole hlavičky IP paketů určené pro klasifikaci paketů
- **DSLAM** (Digital Subscriber Line Access Multiplexer)
- **ISDN** (Integrated Services Digital Network)
- **QoS** (Quality of Service) – Kvalita služby
- **PoP** (Point of Presence)
- **PE** (Provider Edge)
- **SHDSL** (Symmetric High-speed Digital Subscriber Line) – Symetrická přístupová technologie
- **VLAN** (Virtual Local Area Network)
- **VRF** (Virtual Routing and Forwarding)
- **VPN** (Virtual Private Network) - Virtuální privátní síť



PŘÍLOHA Č. 6: NABÍDKA

NABÍDKA

„Datové linky na pobočky
ČMZRB“

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a. s.

T-Mobile Czech Republic, a.s.

Číslo nabídky: 1

Datum: 12. 12. 2017



INFORMACE O NABÍDCE

Tato nabídka je určena pro:

Společnost	Českomoravská záruční a rozvojová banka, a. s.		
Adresa	Jeruzalémská 964/4		
Město	Praha 1	PSČ	110 00
IČO	44848943	DIČ	CZ

Tuto nabídku předkládá:

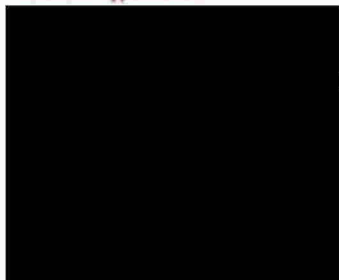
Společnost	T-Mobile Czech Republic a.s.		
Adresa	Tomičkova 2144/1		
Město	Praha 4	PSČ	148 00
IČO			
Spisová značka	B. 3787 registrované u rejstříkového soudu v Praze		
Bankovní spojení			
Banka	Komerční banka a.s., Praha 2		
Číslo účtu	19-2235210247 (platby služeb)	Kód banky	0100

(dále jen "T-Mobile" or "TMCZ")

Statutární orgán či zmocněný zástupce pro podpis závazné nabídky



Nabídku vypracoval:



Tato nabídka byla vytvořena dne 12. 12. 2017 a je platná po dobu 90 dnů od konce lhůty pro podání nabídky dle zadávací dokumentace.

Tento dokument je duševním majetkem společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a jeho obsah nesmí být sdělen třetí straně bez písemného souhlasu společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

 je přiložen na následujících stranách



POVĚŘENÍ

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem v Praze 4, Tomíčkova 2144/1, PSČ 148 00, IČ 64949681, (dále jen „Společnost“) jednajíc prostřednictvím představenstva Společnosti tímto **pověřuje** níže uvedeného zaměstnance:



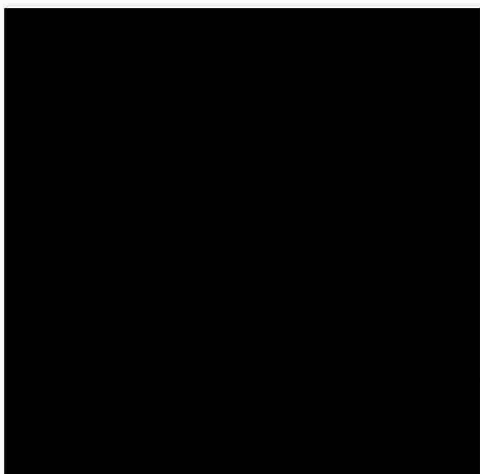
aby za Společnost jednal a vykonával:

- veškeré úkony, které souvisí s nabídkami a se smlouvami (zejména podávání nabídek a uzavírání, změny či ukončování smluv), které se týkají plnění Společností vůči svým zákazníkům, a to v oblasti:
 - poskytování služeb elektronických komunikací;
 - prodeje či pronájmu komunikačních zařízení a jejich příslušenství;
 - poskytování komplexního řešení ProfiNet nebo Firemní řešení;
 - prodeje jakýchkoli nehlasových služeb a služeb s přidanou hodnotou;
 - poskytování dalších ICT služeb a řešení, včetně služeb podpory takových řešení;
 - poskytování práv k užití software;
 - zachování důvěrnosti informací při poskytování plnění dle výše uvedených nabídek nebo smluv;
 - spolupráce s dodavateli při plnění dle výše uvedených nabídek nebo smluv.
- veškeré úkony podle zákona o veřejných zakázkách, to znamená, aby podával nabídky a prováděl veškeré právní úkony ve veřejných zakázkách a výběrových řízeních, zejména svým čestným prohlášením prokazoval základní i další kvalifikační předpoklady pro plnění veřejné zakázky,
- veškeré úkony v případě, kdy zadavatel dobrovolně zvolí aplikaci zákona o veřejných zakázkách, to znamená, aby podával nabídky a prováděl veškeré právní úkony v takových zakázkách a výběrových řízeních, zejména svým čestným prohlášením prokazoval základní i další kvalifikační předpoklady pro plnění zakázky

V Praze dne 12-10-2016



Toto pověření přijímám:



1 OBSAH

1	Obsah	4
2	Podepsaný návrh smlouvy	5
3	Ostatní doklady a dokumenty požadované zadavatelem.....	68
3.1	Splnění profesní způsobilosti	68
3.2	Technická kvalifikace	95
3.3	Cenová nabídka.....	96
3.4	Návrh řešení	98
3.5	Způsob řešení reklamací – T-Mobile TDMS	102

2 PODEPSANÝ NÁVRH SMLOUVY

Poznámka: Dokumenty jsou přiloženy na následujících stranách.



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PRO VEŘEJNOU ZAKÁZKU

Uzavřená v souladu s § 124 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) v platném znění a v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) v platném znění.

(dále jen „Smlouva“)

Číslo:

Služba: IP VPN

mezi

T-Mobile Czech Republic a.s.

Sídlo: Ulice

Město

IČO

DIČ

Spisová značka

Zastoupená

Tomíčková 2144/1

Praha 4

64949681

CZ64949681

PSČ

148 00

soudu v Praze

na základě pověření

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

a

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.

Sídlo: Ulice

Město

IČO

DIČ

Spisová značka

Zastoupená

Jeruzalémská 964/4

Praha 1

44848943

CZ44848943

PSČ

110 00

B 1329 vedená u Městského soudu v Praze

Ing. Jiřím Jiráskem, předsedou představenstva a

Ing. Ivanem Dudou, členem představenstva

Povinný subjekt pro Registr smluv

ANO

Adresa pro zasílání korespondence včetně Vyúčtování ¹⁾:

Jeruzalémská 964/4, Praha 1

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

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

¹⁾ Vyplnit pouze, je-li odlišná od sídla ☐ bez realizace

☐

Migrace

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smluvní partner zahájil zadávací řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „**Datové linky na pobočky ČMZRB**“ (dále jen „**Zakázka**“).

Na základě oznámení Smluvního partnera o výběru dodavatele na Zakázku ze dne se Smluvní strany dohodly níže uvedeného dne na uzavření této smlouvy (dále jen „**Smlouva**“).

Smlouva o Firemním řešení

1. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Účelem Smlouvy je sjednání podmínek, za kterých bude TMCZ poskytovat Smluvnímu partnerovi služby a plnění dle předmětu Zakázky v souladu se zadávací dokumentací, konkrétně poskytnutí datových linek na ústředí a pobočky Smluvního partnera.
- 1.2 TMCZ se na základě uzavřené Specifikace služeb nebo Účastnické smlouvy zavazuje Smluvnímu partnerovi poskytovat tam sjednané plnění - datové linky pro ústředí a pobočky Smluvního partnera (dále jen „**Služby**“), a to za podmínek uvedených ve Specifikaci služby, Popisu služby, Dohodě o cenových podmínkách, Účastnických smlouvách, Cenících služby, této Smlouvě, Nabídce a přílohách této Smlouvy (dále společně jako „**Smluvní dokumenty**“). Předmět této Smlouvy je dále vymezen nabídkou TMCZ, předloženou TMCZ jako dodavatelem dne 12. 12. 2017 v rámci výše uvedené Zakázky Smluvního partnera podle příslušných ustanovení ZZVZ (dále jen „**Nabídka**“). Uvedená Nabídka je přiložena k této Smlouvě jako její příloha, přičemž předmětem plnění TMCZ se pro účely této Smlouvy rozumí souhrn všech výkonů, dodávek a služeb, jak je vymezuje výše uvedená Nabídka.
- 1.3 Smluvní partner se za zřízení a poskytování Služeb zavazuje hradit TMCZ ceny dle Smluvních dokumentů, plnit další povinnosti dle Smluvních dokumentů a poskytovat TMCZ součinnost potřebnou pro řádné zřízení, změnu, poskytování a ukončení Služeb.
- 1.4 Smluvní partner má povinnost zahájit poskytování Služeb (zřídit Služby) dle této Smlouvy a Specifikací služby č. 1/1 až č. 6/1 nejpozději do tří měsíců od účinnosti Smlouvy. V průběhu uvedené tří (3) měsíční lhůty má TMCZ povinnost připravit veškeré technické zázemí pro úspěšnou realizaci požadovaných Služeb. V okamžiku předání Služby podepíše TMCZ a Smluvní partner akceptační protokol. Za stranu Smluvního partnera je oprávněn akceptační (předávací) protokol oprávněna podepsat kontaktní osoba Smluvního partnera pro věci technické.
- 1.5 Místem plnění jsou ústředí a pobočky Smluvního partnera:

Ústředí:

Jeruzalémská 964/4, 110 00 Praha 1 (3.patro)
Na Florenci 1496/5, 110 00 Praha 1 (3. patro)

Pobočky:

Hlinky 47/120, 603 00 Brno (2. patro)
Přívozká 133/4, 701 77 Ostrava (2. patro)
Eliščino nábřeží 777/3, 500 03 Hradec Králové (2. patro)
Bezručova 147/8, 303 76 Plzeň (3. patro).

Ukončení Služby tj. ethernetové rozhraní linek, musí být zřízeno ve stávajících sálech výpočetní techniky a vedeno stávajícími kabelovými trasami.

- 1.6 Technické parametry Služeb v jednotlivých místech plnění jsou stanoveny vždy v samostatné Specifikaci služby určené pro konkrétní Službu a konkrétní místo plnění.

2. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 2.1 Smluvní strany prohlašují, že k okamžiku uzavření této Smlouvy nevzniká žádné osobě status Oprávněné osoby dle této Smlouvy.

3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy a příslušných Specifikací služby se řídí touto Smlouvou a příslušnými Specifikacemi služby, přičemž bude vycházet z cenové nabídky TMCZ uvedené v Nabídce, která tvoří přílohu této Smlouvy. Nabídková cena je stanovena jako celková cena za celý předmět plnění. Nabídkovou cenu je možné změnit pouze v případě zvýšení či snížení sazby DPH, a to o částku, odpovídající této změně (zvýšení, snížení) sazby DPH. Takto stanovená cena je cena nejvýše přípustná a platná po celou dobu plnění Zakázky. V ceně jsou obsaženy veškeré práce a činnosti potřebné pro řádné splnění veřejné Zakázky (včetně nákladů na technickou přípravu a zřízení Služeb). Cena obsahuje ocenění případně dalších prací a dodávek, které vyplývají z vymezení předmětu veřejné Zakázky. Všechny náklady a výdaje spojené s vypracováním a předložením nabídky nese TMCZ.
- 3.2 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.
- 3.3 V cenách dle smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady dodavatele na poskytnutí služeb podle smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností dodavatele dle smlouvy včetně nákladů na technickou přípravu služeb a nákladů souvisejícím se zřízením poskytování služeb.
- 3.4 Neobsahuje-li tato Smlouva či příslušná Specifikace služby výslovně ujednání o ceně Služby, zavazuje se Smluvní partner hradit cenu za Služby poskytované dle této Smlouvy a příslušných Specifikací služby dle aktuálně platného Ceníku služby a/nebo Ceníku tarifů a služeb pro tarifní a Twist zákazníky TMCZ (dále společně jen „Ceník“), které jsou přílohou č. 6 této Smlouvy nebo které jsou umístěny na internetových stránkách www.t-mobile.cz. Smluvní partner prohlašuje, že se před podpisem této Smlouvy seznámil s Ceníkem.
- 3.5 První úhrada za zřízení a poskytnutí Služeb proběhne po třech měsících příprav technického zázemí pro realizaci Služeb. Cena za poskytování Služeb bude ve stejné výši za každý měsíc poskytování Služeb.
- 3.6 Úhrada za Služby dle této Smlouvy bude prováděna v české měně, bezhotovostně na bankovní účet Smluvního partnera uvedený na faktuře. Smluvní partner nebude poskytovat zálohy.
- 3.7 Poskytnuté Služby budou hrazeny měsíčně na základě daňových dokladů (faktur) vystavených TMCZ. Fakturační období je kalendářní měsíc s tím, že daňový doklad (faktura) musí být doručen Smluvnímu partnerovi vždy do desátého dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly Služby poskytnuty.
- 3.8 Faktury – daňové doklady musí obsahovat číslo Smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění a § 435 občanského zákoníku), a rovněž přílohu obsahující přehled veškerých Služeb poskytnutých dle Smlouvy v daném měsíci. Splatnost daňových dokladů je stanovena na 30 (třicet) dnů od data doručení Smluvnímu partnerovi. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat požadované náležitosti, je Smluvní partner oprávněn jej vrátit ve lhůtě splatnosti dodavateli k opravě či doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti, která znovu začne plynout doručením opraveného daňového dokladu Smluvnímu partnerovi.
- 3.9 Sjednává se, že bude-li TMCZ zasílat nebo v průběhu účinnosti této Smlouvy využije možnosti zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou je povinen je zasílat v PDF formátu ze své emailové adresy na emailovou adresu: podatelna@cmzrb.cz.
- 3.10 Za den doručení faktury (daňového dokladu) Smluvnímu partnerovi se považuje den doručení na emailovou adresu Smluvního partnera, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy komunikace. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.
- 3.11 V případě, že je TMCZ plátcem DPH, musí faktura, kterou vystaví, splňovat náležitosti daňového dokladu (dále jen „faktura“) podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 3.12 V případech, kdy může Smluvnímu partnerovi vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je objednatel bez dalšího oprávněn odvést za TMCZ DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne Smluvnímu partnerovi jeho smluvní závazek

zaplatit TMCZ částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude Smluvní partner informovat TMCZ bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

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.

5. MINIMÁLNÍ CENA ZA PROVOZ

- 5.1 Smluvní strany se dohodly, že Smluvní partner nemá povinnost 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 stanovené minimální ceny za provoz (bez DPH a po aplikaci dohodnutých slev) (dále jen „**Minimální cena za provoz**“). Závazek Minimální ceny za provoz se nesjednává.

6. MINIMÁLNÍ DOBA UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

- 6.1 Smluvní strany se dohodly, že Smluvní partner nemá povinnost zajistit minimální dobu užívání Služby. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou trvání Specifikace služby (dále jen „**Minimální doba užívání služby**“). Závazek Minimální doby užívání služby se nesjednává.

7. SMLUVNÍ SANKCE, NÁHRADA ÚJMY

- 7.1 V případě prodlení TMCZ se zahájením poskytování Služeb do tří měsíců od účinnosti Smlouvy, má Smluvní partner právo účtovat TMCZ smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i jen započatý kalendářní den prodlení. Ustanovení o smluvní pokutě není dotčeno právo Smluvního partnera na náhradu škody za ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle obecně závazných právních předpisů. V případě porušení týkajících se mlčenlivosti TMCZ, resp. v případě zjištění zneužití informací získaných v rozporu se Smlouvou TMCZ, je oprávněn Smluvní partner požadovat po TMCZ smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy padesát tisíc korun českých) za každé takto zjištěné porušení povinnosti TMCZ.
- 7.2 V případě neposkytování Služeb TMCZ po dobu delší než 300 minut (měřeno v režimu 24/7) má Smluvní partner právo na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou i jen započatou hodinu neposkytnutí Služby. Neposkytnutím Služby se rozumí nefunkčnost hlavní i záložní linky na jednu z poboček nebo obou linek na ústředí. Smluvní pokuta bude rovněž uplatněna při výpadku hlavní linky na dobu delší než 24h. Ustanovení o smluvní pokutě není dotčeno právo Smluvního partnera na náhradu škody za ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle obecně závazných právních předpisů.
- 7.3 V případě prodlení Smluvního partnera s úhradou faktury má TMCZ právo účtovat Smluvnímu partnerovi úrok z prodlení ve výši 0,03 procenta za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 7.4 V případě, že se TMCZ při plnění této Smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, je povinen o nich zachovávat mlčenlivost; to platí i po ukončení plnění Smlouvy i v případě výpovědi Smlouvy či odstoupení. V případě porušení tohoto ustanovení, jakož i v případě neoprávněného přístupu k osobním údajům, má Smluvní partner právo na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, čímž není dotčen nárok na náhradu škody.
- 7.5 Jakákoli smluvní pokuta je splatná do 15-ti dnů po obdržení jejího vyúčtování nebo lze po dohodě obou smluvních stran smluvní pokutu uhradit formou zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce TMCZ vůči Smluvnímu partnerovi.

8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY A SPECIFIKACE SLUŽBY

- 8.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „**Registru smluv**“). Specifikace služby nabývá platnosti a účinnosti podpisem oprávněných zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv. Bez ohledu na uvedené v předchozích větách může Specifikace služby nabýt účinnosti vždy nejdříve ke dni účinnosti Smlouvy.

- 8.2 Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou 24 měsíců ode dne předání poslední ze Služeb dle Specifikací služby č. .../... až č. .../.... Specifikace služby č. .../... až č. .../... jsou uzavřeny na dobu určitou 24 měsíců ode dne předání poslední ze Služeb dle Specifikací služby č. .../... až č. .../.... (pozn. Čísla budou doplněna při podpisu smlouvy)
- 8.3 Smlouva/Specifikace služby může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí. Obě smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy/Specifikace služby v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou s účinky ex nunc. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy/Specifikace služby povinna oznámit odstoupení od Smlouvy/Specifikace služby druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla.
- 8.4 Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:
- prodlení se zahájením poskytování Služeb delší než 3 kalendářní dny;
 - v případě, že druhá smluvní strana nedodrží ustanovení a podmínky Smlouvy a neprovede nápravu do 30 (třiceti) pracovních dnů po písemném vyrozumění od první strany, které upozorní na nedodržování povinností;
 - prodlení Smluvního partnera se zaplacením ceny za poskytnuté plnění o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li TMCZ k úhradě písemně vyzván;
 - jestliže bylo vůči TMCZ zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
 - další případy, je-li výslovně uvedeno v této Smlouvě, že smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit.
- 8.5 Účinky výpovědi nastávají vždy prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi. Obě smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu/Specifikaci služby bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce.
- 8.6 Zakládá-li prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy/Specifikace služby odstoupit poté, co smluvní strana v prodlení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámí-li oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně, že ji určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněná smluvní strana od Smlouvy/Specifikace služby odstoupila.
- 8.7 Odstoupením od Smlouvy/Specifikace služby se závazky z této smlouvy zrušují od počátku. Plnila-li smluvní strana podstatně porušující Smlouvu/Specifikace služby zčásti, může oprávněná smluvní strana od Smlouvy/Specifikace služby odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro odstupující smluvní stranu význam, může od Smlouvy/Specifikace služby odstoupit ohledně celého plnění. Odstoupením od smlouvy/Specifikace služby zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od Smlouvy/Specifikace služby se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy/Specifikace služby, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy/Specifikace služby ani zajištění.
- 8.8 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.
- 8.9 Ukončením této Smlouvy dochází bez dalšího ke stejnému dni k ukončení příslušných Specifikací služby uzavřených na základě a v souladu s touto Smlouvou.

9. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1 Veškerá práva a povinnosti stanovená ve všech odstavcích tohoto článku mají v případě rozporu s ostatními ustanoveními Smlouvy, nebo s ustanoveními kterékoliv z jejích příloh přednost. Přednost zadávací dokumentace včetně veškerých vysvětlení zadávací dokumentace Zakázky před ustanoveními tohoto článku zůstává nedotčena. Pokud tato Smlouva obsahuje podmínky, nebo ustanovení, které jsou v rozporu se zadávací dokumentací včetně všech vysvětlení zadávací dokumentace Zakázky, jsou tato ustanovení a podmínky Smlouvy od počátku neplatné. Ve všech těchto případech platí přednostně podmínky zadávací dokumentace ve znění všech vysvětlení zadávací dokumentace Zakázky.
- 9.2 TMCZ se zavazuje poskytovat Smluvnímu partnerovi službu nepřetržitě zákaznické podpory (0–24 hod denně 7 dní v týdnu) s určením konkrétní osoby TMCZ, která bude určeným partnerem pro pracovníky Smluvního partnera. TMCZ v rámci své