



5. Stanovení nabídkové ceny

Následuje požadovaný dokument dle ZD.

Stanovení nabídkové ceny zakázky

Veškeré ceny jsou uváděny v Kč bez DPH !!!

Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2018-2020

Připojení k síti internet

Jednorázové zřizovací poplatky

Identifikace lokality	Adresa	Rychlost	SLA	Jednotek	Jednotková cena	Celkem/cena
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	50 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Děčín	Březinova 444/3, 406 83 Děčín	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Chomutov	Kochova 1185, 430 01 Chomutov	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Litoměřice	Mírové náměstí 162/35, 412 46 Litoměřice	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Louny	Poděbradova 749, 440 01 Louny	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Most	J.E. Purkyně 270/5, 434 64 Most	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Teplice	Jiřího Wolkera 1342/4, 415 01 Teplice	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Ústí nad Labem - Bukov	Na Kabátě 229, 400 01 Ústí nad Labem	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00

Pravidelné měsíční poplatky

Identifikace lokality	Adresa	Rychlost	SLA	Jednotek	Doba trvání smlouvy (v měsících)	Jednotková cena	Celkem/cena
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	50 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	4	
Děčín	Březinova 444/3, 406 83 Děčín	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1 573	37 752,00
Chomutov	Kochova 1185, 430 01 Chomutov	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	2 933	70 392,00
Litoměřice	Mírové náměstí 162/35, 412 46 Litoměřice	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1 573	37 752,00
Louny	Poděbradova 749, 440 01 Louny	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1 573	37 752,00
Most	J.E. Purkyně 270/5, 434 64 Most	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1 573	37 752,00
Teplice	Jiřího Wolkera 1342/4, 415 01 Teplice	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1 573	37 752,00
Ústí nad Labem - Bukov	Na Kabátě 229, 400 01 Ústí nad Labem	10 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1 573	37 752,00

Další služby**Jednorázové zřizovací poplatky**

Identifikace lokality	Adresa	Služba	SLA	Jednotek	Jednotková cena	Celkem cena ²⁾
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	webhosting min. 5GB	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	doména druhé úrovně - převzetí stávající domén	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	správa domény	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	0,00	0,00

Pravidelné měsíční poplatky

Identifikace lokality	Adresa	Služba	SLA	Jednotek	Doba trvání smlouvy (v měsících)	Jednotková cena	Celkem cena ²⁾
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	webhosting min. 5GB	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1,00	24,00
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	doména druhé úrovně	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1,00	24,00
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	správa domény	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod.	1	24	1,00	24,00

Náklady jinde neuvedené¹⁾**Jednorázové zřizovací poplatky**

Identifikace lokality	Adresa	Služba	SLA	Jednotek	Jednotková cena	Celkem cena ²⁾
					0,00	0,00
					0,00	0,00
					0,00	0,00

Pravidelné měsíční poplatky

Identifikace lokality	Adresa	Služba	SLA	Jednotek	Jednotek po dobu trvání smlouvy	Jednotková cena	Celkem cena
					24	0,00	0,00
					24	0,00	0,00
					24	0,00	0,00

Celkem nabídková cena zakázky v Kč bez DPH**409 176,00**

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

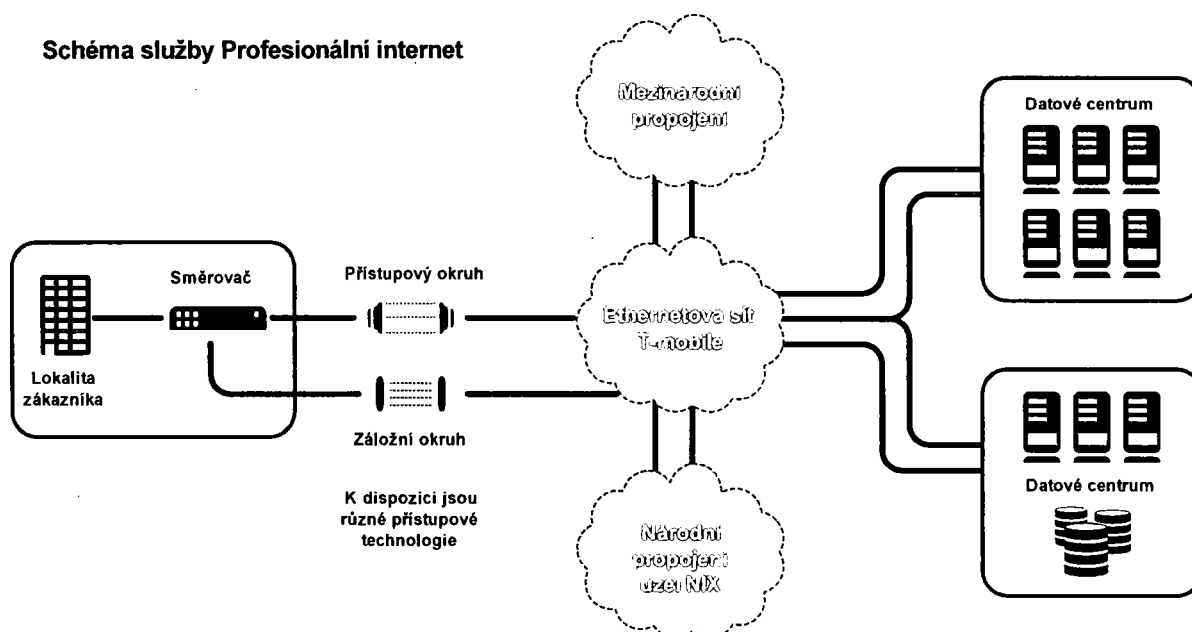
2) uchazeč do sloupce cena celkem uvede celkovou částku bez DPH za celé období trvání smlouvy (24 měsíců) za položku v daném řádku.

6. Popis technického řešení

Profesionální internet

Popis služby

Společnost T-Mobile nabízí prostřednictvím služby Profesionální internet pevné, nesdílené připojení do internetové sítě společnosti T-Mobile s neomezeným objemem přenesených dat. Služba je poskytována se smluvně garantovanou kvalitou



Služba zahrnuje:

- internetovou konektivitu s požadovanou přenosovou rychlostí
- pevnou přístupovou linku s požadovanou přenosovou kapacitou
- neomezený objem přenesených dat
- koncové zařízení v ceně měsíčního paušálu
- zakončení služby rozhraním Ethernet
- přidělení rozsahu IP adres dle Vašich potřeb
- zálohování veškeré příchozí pošty (SMTP backup)
- nepřetržitý dohled nad celou IP sítí T-Mobile až po Váš směrovač 24 hodin denně po sedm dní v týdnu a proaktivní upozornění na nestandardní provozní stavy
- Kontaktní centrum pro technickou podporu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (Hot-line)

Doplňkové služby

- **Backup** - dostupnost služby Profesionální internet lze zvýšit zálohováním primární přípojky. Primární přípojka může být zálohována sekundární přípojkou nebo ADSL/VDSL linkou. 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.



- **Webhosting** – pronájem webového prostoru na serverech T-Mobile, které jsou umístěny v nejmodernějších data centrech v ČR a připojené k celosvětové síti internet prostřednictvím vysokokapacitní redundantní sítě. Web hosting je služba, která zákazníkům nabízí prostor na www serveru, na databázovém serveru, správu prostoru přes FTP či Front Page.
- **Mailhosting** – služba obsahuje:
 - Administrátorský účet s právem zřizovat, nastavovat a rušit e-mailové schránky a to bez smluv, telefonátů a objednávek. Základní kapacitu 200MB, kterou je možno rozložit do jednotlivých mailboxů pod vlastní doménou 2. řádu s možností navýšení kapacity až na 5 GB
- **DNS služby** - Služby primárního a sekundárního doménového serveru zajišťují zejména překlad domény na definovanou IP adresu a správnou terminaci elektronické pošty.
- **Připojení do OSS SAP R/3**
- **Provozní statistiky** - jsou volitelnou doplňkovou službou umožňující pro jednotlivé přípojky sledovat hodnoty některých provozních parametrů služby Profesionální internet. Data jsou získávána pomocí SMTP protokolu z koncových zařízení umístěných u zákazníků. Provádí se měření odezvy a ztrátovost paketů. Data jsou následně zpracována do reportů - Interface Traffic, Interface Speed, Interface Utilization a PacketLoss.
- **Proaktivní dohled** – T-Mobile do 15 minut od zjištění stavu 100% Packet Loss (100% ztrátovost paketů, zjištěná interními monitorovacími nástroji Poskytovatele) zahájí proces odstraňování poruchy na přípojce. Proces odstraňování poruchy obsahuje i kontaktování kontaktní osoby na straně účastníka.
- **Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement)** – ke službě Profesionální internet je možno zvolit vyšší úroveň garance služby. V rámci této garance jsou definovány dva základní parametry kvality služby – dostupnost služby a doba opravy závady.
- **Managed office** - Managed office je komplexní řešení internetové bezpečnosti chránící proti virům, útokům hackerů a dalším rizikům pro všechny typy připojení k síti internet. Tato služba bezpečně odděluje síť LAN (WAN) od jiných sítí, zajišťuje spolehlivou ochranu před nežádoucími aktivitami na firemních sítích přicházejících z jiných sítí nebo nežádoucími aktivitami směřovanými z vnitřní sítě do jiných sítí.

Řešení obsahuje tyto základní moduly:

 - Centrální správa uživatelů
 - Firewall – hardwarové zabezpečení
 - Antispam – obrana proti nevyžádané poště
 - Antivir – softwarové řešení obrany proti počítačovým virům
 - Attachment Filter – umožňuje nastavit centrální firemní politiku pro elektronickou poštu dle typu přípony
 - Antispyware – ochraňuje před virem a nebezpečným kódem šířeným prostřednictvím internetových stránek a zároveň slouží jako prevence před sběrem osobních nebo firemních informací
 - Content Filter – filtrování internetových stránek dle obsahu a provozu
- **Přípojka s percentilem** - Přípojka s 95% percentilem umožňuje navýšení kapacity přípojky dle momentálních požadavků zákazníka. Ve Specifikaci služby je sjednána Standardní (základní) kapacita služby, současně i racionálně zvolená Maximální (portová) kapacita služby, kterou zákazník bude chtít využívat a cena za 1Mbps nadlimitně využití kapacity.



Parametry služby

Identifikace lokality	Adresa	Rychlost
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	50 Mbit/s symetrická
Děčín	Březinova 444/3, 406 83 Děčín	10 Mbit/s symetrická
Chomutov	Kochova 1185, 430 01 Chomutov	10 Mbit/s symetrická
Litoměřice	Mírové náměstí 162/35, 412 46 Litoměřice	10 Mbit/s symetrická
Louny	Poděbradova 749, 440 01 Louny	10 Mbit/s symetrická
Most	J.E. Purkyně 270/5, 434 64 Most	10 Mbit/s symetrická
Teplice	Jiřího Wolкера 1342/4, 415 01 Teplice	10 Mbit/s symetrická
Ústí nad Labem	Bukov Na Kabátě 229, 400 01 Ústí nad Labem	10 Mbit/s symetrická

Doplňkové služby

webhosting min. 5GB

doména druhé úrovně - převzetí stávající domény

správa domény

Charakteristika internetové sítě T-Mobile

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

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

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

Pro internetový provoz je klíčová národní kruhová páteří IP síť a redundantní konektivita do neutrálního propojovacího uzlu NIX.CZ o přenosové kapacitě 2×100 Gbit/s.

Mezinárodní konektivita IP sítě T-Mobile je 2×50 Gbit/s (Vídeň, Frankfurt n. M) s přímým propojením na významná evropská peeringová centra. Dále peering (300 Gbit/s) ve všech okolních státech v rámci skupiny T-Mobile Central European Holding (Budapešť (BIX), Bratislava (SIX), Varšava (WIX), Amsterdam (AMSIX), Frankfurt (DECIX), Praha (NIX), Vídeň (VIX), Londýn (LINX)) včetně uzlů Google.

Internetová síť T-Mobile je jednou z certifikovaných sítí Cisco Powered Network (CPN) ve střední a východní Evropě.

T-Mobile je připraven, ve spolupráci s pracovníky Vaší společnosti, hledat a nalézt optimální variantu telekomunikačního řešení tak, aby vyhovovalo Vaším současným potřebám a také umožňovalo rozvoj do budoucna.

Pověřený obchodní zástupce je připraven Vám poskytnout veškerá potřebná vysvětlení či konzultace k této nabídce, stejně jako k případným dalším variantám řešení.



7. Návrh smlouvy

Následuje požadovaný dokument dle ZD.



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: Profesionální internet
mezi


T-Mobile Czech Republic a.s.

Sídlo: Ulice	Tomičkova 2144/1		
Město	Praha 4	PSČ	148 00
IČO	64949681		
DIČ	CZ64949681		
Spisová značka	B. 3787 vedená u rejstříkového soudu v Praze		
Zastoupená			

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

a

Krajská hygienická stanice Ústeckého kraje se sídlem v Ústí nad Labem

Sídlo: Ulice	Moskevská 1531/15		
Město	Ústí nad Labem	PSČ	400 01
IČO	71009183		
DIČ	Nemá DIČ		
Zastoupená			
Povinný subjekt pro registr smluv	ANO		

Adresa pro zasílání korespondence včetně Vyúčtování 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 služby poskytované v pevném místě pro roky 2018-2020“ (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. Dle této Smlouvy bude Smluvnímu partnerovi poskytováno plnění v oblasti informačních technologií, neveřejných služeb elektronických komunikací a na základě Účastnických smluv i veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to v souladu s požadavky Smluvního partnera stanovenými v zadávací dokumentaci a sjednanými v této Smlouvě.
- 1.2 TMCZ se na základě uzavřené Specifikace služeb nebo Účastnické smlouvy zavazuje Smluvnímu partnerovi poskytovat tam sjednané plnění (dále jen „Služby“), a to za podmínek uvedených ve Specifikaci služby, Popisu služby, Dohodě o cenových podmínkách, Účastnických smlouvách, Cenících služby, 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 27.3.2018 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.

2. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 2.1 Specifikace služeb, Hromadné Specifikace služby a Účastnické smlouvy na základě této Smlouvy mohou uzavírat a následně tyto měnit rovněž Oprávněné osoby. Odlišně od Podmínek Firemního řešení se sjednává, že uzavírání Hromadné Specifikace služby, jednotlivé Specifikace služby, Účastnické smlouvy, jejich změny či ukončení činí Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno podpisu Smluvního partnera. Oprávněná osoba přistoupí k této Smlouvě uzavřením první Hromadné Specifikace služby (obsahující jednotlivé Specifikace služby) nebo uzavřením první jednotlivé Specifikace služby, na jejichž základě budou Oprávněné osobě zřízeny a poskytovány Služby v souladu s touto Smlouvou.
- 2.2 Smluvní partner ve smyslu § 2018 občanského zákoníku prohlašuje, že uspokojí TMCZ, pokud Oprávněná osoba nesplní svůj dluh vůči TMCZ. Smluvní partner je ručitelem Oprávněné osoby, a to ve vztahu ke všem dluhům vzniklým v souvislosti s plněním dle této Smlouvy (a s ní souvisejících smluv a Smluvních dokumentů) v době, kdy Oprávněná osoba byla Oprávněnou osobou dle této Smlouvy (měla status Oprávněné osoby). Smluvní partner je povinen dluh Oprávněné osoby splnit z titulu ručení bez zbytečného odkladu poté, co jej k tomu TMCZ vyzve. V případě, že TMCZ nemůže Smluvního partnera dle předchozí věty vyzvat nebo jestliže je nepochybné, že Oprávněná osoba svůj dluh nesplní (zejména z důvodu zahájení insolvenčního řízení Oprávněné osoby), pak je Smluvní partner povinen splnit dluh Oprávněné osoby bez zbytečného odkladu poté, co se o takové skutečnosti dozvěděl. Pozbytí statusu Oprávněné osoby nebo ukončení Smlouvy nemá vliv na trvání povinnosti Smluvního partnera z titulu ručení uhradit za Oprávněnou osobu dluh. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že ručení Smluvního partnera se vztahuje i na dluhy plynoucí ze závazků sjednaných s Oprávněnou osobou elektronicky či jinou obdobnou formou. Smluvní strany se dohodly, že zde uvedené ustanovení ohledně ručení se použije pouze tehdy, nestanoví-li zadávací podmínky Zakázky nebo zvláštní právní předpis jinak. Těmito zvláštními právními předpisy se rozumí např. zákon č. 128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení), zákon č. 129/2000 Sb. o krajích (krajské zřízení) a zákon č. 131 /2000 Sb. o hlavním městě Praze.
- 2.3 Kde jsou ve Smluvních dokumentech upraveny závazky Smluvního partnera, rozumí se Smluvním partnerem Oprávněná osoba, a to od okamžiku platnosti uzavření či změny Účastnické smlouvy či Specifikace služeb uzavřené mezi TMCZ a takovou Oprávněnou osobou. Ustanovení předchozí věty se použije pouze ve vztahu ke Službám a s nimi souvisejícími závazky sjednanými s danou Oprávněnou osobou.

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

3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 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. 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. Zúčtovací období činí kalendářní měsíc, není-li výslovně u konkrétní služby sjednáno jinak, přičemž příslušné ceny jsou Smluvním partnerem hrazeny zpětně za uplynulé zúčtovací období.

3.3 Neobsahuje-li tato Smlouva či příslušná Specifikace služby výslovné 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 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.

3.4 Smluvní strany se dohodly, že splatnost vyúčtování činí 14 dní od jeho doručení. V případě prodlení s úhradou ceny má TMCZ právo na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

4. ZÁVAZEK MINIMÁLNÍHO ODBĚRU

4.1 Smluvní strany se dohodly, že Smluvní partner nemá povinnost zajistit odběr Služeb v konkrétním období (dále jen „**Doba minimálního odběru**“) v žádném minimálním finančním objemu (dále jen „**Minimální odběr**“). Závazek minimálního odběru, tedy Doba minimálního odběru, ani Minimální odběr se nesjednává.

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 Za jakékoliv porušení povinnosti Smluvním partnerem, které je podle Smluvních dokumentů označeno jako podstatně, je TMCZ oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi smluvní pokutu a Smluvní partner je povinen takto vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit. Tato Smluvní pokuta se vypočte jako součet částek vyplývajících z následujících dvou pododstavců:

7.1.1 součin 0,- Kč a počtu celých měsíců, které zbývají do uplynutí Doby minimálního odběru ode dne, kdy k takovému porušení povinnosti došlo; a

- 7.1.2 součet sjednaných měsíčních paušálních cen a Minimálních cen za provoz platných ke dni porušení dané povinnosti u konkrétní Služby vynásobený počtem celých kalendářních měsíců, které zbývají do uplynutí sjednané Minimální doby užívání služby u Služby, které se takové porušení týká, a to ode dne, kdy k takovému porušení povinnosti došlo. Jsou-li sjednány paušální ceny za období delší než měsíc, určí se pro účely předchozí věty měsíční paušální cena jako poměrná část takové paušální ceny připadající na jeden měsíc.
- 7.2 Dojde-li ze strany Smluvního partnera k prokazatelnému porušení smluvní povinnosti uvedené v článku 3 Podmínek Firemního řešení, Smluvní strany se dohodly, že se vždy bude jednat o podstatné porušení smluvní povinnosti ze strany Smluvního partnera, přičemž TMCZ je oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi nad rámec jiných sankcí za toto porušení smluvní pokutu a Smluvní partner je povinen takto vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit. Tato Smluvní pokuta činí 100.000,- Kč za každé takové porušení, a to i opakovaně.
- 7.3 Smluvní pokuty dohodnuté v této Smlouvě mohou být Smluvnímu partnerovi vyúčtovány v rámci kteréhokoliv vyúčtování služeb, které TMCZ Smluvnímu partnerovi vystavuje, případně ve zvláštním vyúčtování, a Smluvní partner se zavazuje je uhradit ve lhůtě uvedené ve vyúčtování. Smluvní strany se výslovně dohodly, že TMCZ je oprávněna započíst svůj nárok na úhradu smluvní sankce proti Smluvnímu partnerovi v rámci kteréhokoliv vyúčtování za Služby. Pro účely výpočtu smluvní sankce z ceny Služeb se vždy použije cena Služeb včetně DPH a bez aplikace případných slev z Ceníku.
- 7.4 Vyúčtuje-li TMCZ Smluvnímu partnerovi smluvní pokutu dle odst. 7.1.17.1.1 Smlouvy, pak bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů a bez ohledu na ujednání v odst. 4.1 Smlouvy, dochází ke dni uhrazení takové smluvní pokuty k ukončení Doby minimálního odběru. Vyúčtuje-li TMCZ Smluvnímu partnerovi smluvní pokutu dle odst. 7.1.2 Smlouvy, pak bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů, dochází ke dni uhrazení takové smluvní pokuty k ukončení Minimální doby užívání služby ve vztahu ke Službě, které se týká podstatné porušení povinnosti a následná úhrada smluvní pokuty.
- 7.5 Smluvní strany si ujednávají další práva a povinnosti týkající se případů, které jsou ve smyslu této Smlouvy považovány za podstatné porušení povinnosti, smluvních sankcí a náhrady újmy a jejího omezení, a to v Podmínkách Firemního řešení, zejména v jejich článku 9.

8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY A SPECIFIKACE SLUŽBY

- 8.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Podmiňuje-li zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „ZRS“) nabytí účinnosti této Smlouvy jejím uveřejněním v registru smluv dle ZRS, pak bez ohledu na ustanovení předchozí věty, nabyde tato Smlouva účinnosti nejdříve okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv dle ZRS. Smluvní partner se zavazuje, že ve lhůtě 30 dní od podpisu této Smlouvy oběma smluvními stranami uveřejnění tuto Smlouvu v registru smluv.
- 8.2 Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou od 1.6.2018 do 31.5.2020.
- 8.3 Specifikace služby nabývá platnosti a účinnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran, popř. TMCZ a Oprávněnou osobou. Podmiňuje-li ZRS nabytí účinnosti Specifikace služby jejím uveřejněním v registru smluv dle ZRS, pak bez ohledu na ustanovení předchozí věty, nabyde příslušná Specifikace služby účinnosti nejdříve okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv dle ZRS. Smluvní partner se zavazuje, že ve lhůtě 30 dní od podpisu příslušné Specifikace služby oběma smluvními stranami uveřejnění Specifikaci služby v registru smluv. Bez ohledu na uvedené v předchozích větách může Specifikace služby nabytí účinnosti vždy nejdříve ke dni účinnosti Smlouvy.
- 8.4 Specifikace služby je uzavřena na dobu neurčitou. Specifikace služby může být kdykoli ukončena na základě písemné výpovědi kterékoli ze Smluvních stran s výpovědní dobou 3 (tří) měsíců, která začíná běžet posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhě Smluvní straně doručena a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní lhůty.
- 8.5 Smlouva nebo Specifikace služby může být ukončena rovněž dohodou Smluvních stran nebo odstoupením kterékoliv Smluvní strany, a to v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou. Další podmínky pro ukončení Smlouvy, či Specifikací služeb nad rámec tohoto článku Smlouvy, jakož i podmínky ukončení Účastnických smluv mohou být stanoveny ve Smluvních dokumentech.
- 8.6 Lhůta pro zřízení/provedení změny konkrétní Služby se počítá vždy ode dne účinnosti příslušné Specifikace služby nebo Účastnické smlouvy.

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

9. 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 Služby budou zřízeny nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti této Smlouvy a příslušných Specifikací služby/Hromadných Specifikací služby/Účastnických smluv.

9.3 Místo plnění:

Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem

Březinova 444/3, 406 83 Děčín

Kochova 1185, 430 01 Chomutov

Mírové náměstí 162/35, 412 46 Litoměřice

Poděbradova 749, 440 01 Louny

J.E. Purkyně 270/5, 434 64 Most

Jiřího Wolкера 1342/4, 415 01 Teplice

Na Kabátě 229, 400 01 Ústí nad Labem

9.4 Smluvní strany se dohodly, že akceptují ustanovení obecné závazných právních předpisů vztahujících se k provádění této veřejné zakázky.

9.5 Smluvní strany se dále dohodly na následujícím:

9.5.1 Úhrada za plnění veřejné zakázky bude prováděna v českých korunách. Daňový doklad bude vystaven až po poskytnutí řádného plnění předmětu veřejné zakázky za dané zúčtovací období. Zúčtovací období je kalendářní měsíc.

9.5.2 Splatnost daňového dokladu bude nejméně 14 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu odběrateli.

9.5.3 Daňový doklad bude ihned po vystavení odeslán emailem na adresu: [REDAKCE] nebo originál odeslán do sídla odběratele. V případě zaslání emailem musí být doručení prokazatelně například výpisem logu o doručení emailu na server odběratele.

9.5.4 Odběratel neposkytne dodavateli žádnou zálohu.

9.5.5 Veškeré daňové doklady musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je odběratel oprávněn zaslat je zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů zpět odběrateli.

9.5.6 Dodavatel se zavazuje při plnění veřejné zakázky dodržet veškeré aktuálně platné právní předpisy.

9.5.7 Dodavatel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním smlouvy po jejím podpisu oběma stranami na internetových stránkách odběratele, případně na jiném místě, bude-li k tomu odběratel povinován.

9.5.8 Smluvní pokuta za nedodržení termínu realizace zakázky ve výši 20 000,- Kč / měsíc.

9.5.9 V případě závazku minimálního plnění nesmí tento závazek překročit výši paušálních plateb za dané období.

9.5.10 Za nedodržení dostupnosti služby – sleva ve výši minimálně 1 % z ceny služby za každou celou 0,1 % pod garantovanou hodnotu dostupnosti ve sledovaném období.

9.5.11 V případě výskytu opakovaných závad, u nichž dodavatel nebude schopen odstranit jejich příčinu a nejsou způsobeny vyšší mocí, může odběratel odstoupit od smlouvy před uplynutím sjednané doby určité bez jakýchkoliv náhrad dodavateli spojených s předčasným odstoupením od smlouvy.

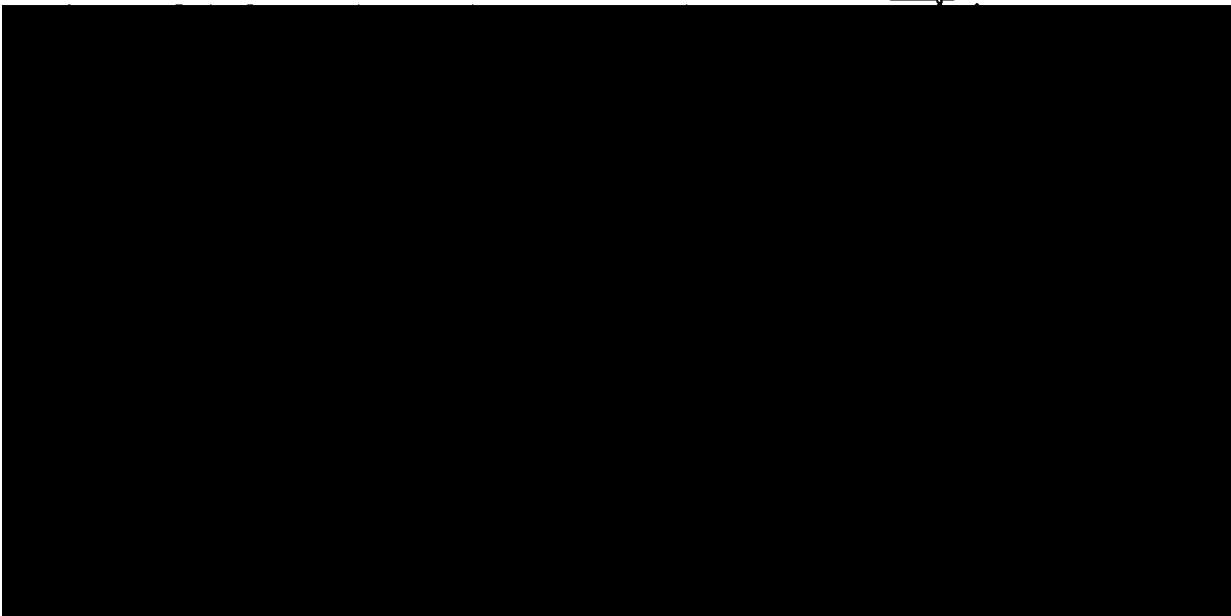
9.5.12 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv ve znění pozdějších předpisů.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Pokud není stanoveno jinak, veškeré změny a dodatky Smlouvy musí být učiněny písemně a podepsány oběma Smluvními stranami.
- 10.2 Smluvní partner výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se zněním Obchodních podmínek Smlouvy o Firemním řešení, se zněním Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků i se zněním Všeobecných podmínek společnosti TMCZ, resp. s ostatními Smluvními dokumenty, a že žádné z tam uvedených ustanovení nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat, resp. za překvapivé.
- 10.3 Smluvní strany si v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku ujednávají, že na smluvní vztah založený touto Smlouvou se vylučuje uplatnění obchodních zvyklostí.
- 10.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1: Kontaktní osoby
 - Příloha č. 2: Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení (ve Smlouvě též „Podmínky Firemního řešení“)
 - Příloha č. 3: Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků
 - Příloha č. 4: Nabídková cena
 - Příloha č. 5: Nabídka TMCZ (pozn.: bude připojena při podpisu smlouvy)
 - Příloha č. 6: Zadávací dokumentace (pozn.: bude připojena při podpisu smlouvy)
- 10.5 Příslušné Specifikace služby/Účastnické smlouvy se stávají nedílnou součástí Smlouvy okamžikem jejich podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.6 V případě rozporu mezi Smluvními dokumenty má přednost ten dokument, který je v následujícím výčtu uveden dříve: 1. zadávací dokumentace Zakázky včetně všech vysvětlení zadávací dokumentace Zakázky, 2. Nabídka, 3. Specifikace služby; 4. Dohoda o cenových podmínkách; 5. Provozní řády; 6. tělo Smlouvy; 7. Ceníky služeb; 8. Popis služby; 9. Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků; 10. Podmínky Firemního řešení; 11. Všeobecné podmínky společnosti TMCZ (dále také „VPST“).
- 10.7 V případě, že tato Smlouva/Specifikace služby/Účastnická smlouva podléhá povinnosti uveřejnit je v registru smluv, smluvní strany se výslovně dohodly, že v souladu se ZRS budou v rámci jejich uveřejnění začerněny veškeré osobní údaje. Povinnost dle předchozí věty je povinen zajistit Smluvní partner, který v souladu s příslušným ustanovením této Smlouvy vkládá tuto Smlouvu/Specifikaci služby/Účastnickou smlouvu do registru smluv.
- 10.8 Smlouva byla vyhotovena ve 3 stejnopisech s platností originálu, přičemž TMCZ obdržel 2 vyhotovení Smlouvy a Smluvní partner obdrží 1 vyhotovení Smlouvy.
- 10.9 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivost, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

V Praze, dne 26.3.2018

V Ústí nad Labem, dne _____





Specifikace služby Profesionální internet

Služba Profesionální internet je poskytována jako služba pevného připojení k celosvětové síti Internet s garantovanými parametry prostřednictvím komunikačního protokolu IP. Detailní popis služby najdete v dokumentu Popis služby, kterým se tato služba řídí.

Součástí smlouvy č.: (dále jen „smlouva“)	Revize: , verze:	Zákazník č.:
---	------------------	--------------

Poskytovatel

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, spisová značka B 3787 vedená Městským soudem v Praze		
Prodejce: Jan Franc	Obchodní požadavek ID: O313429	Partnerská smlouva:

Smluvní partner / Oprávněná osoba ¹

Obchodní firma/jméno: Krajská hygienická stanice Ústeckého kraje se sídlem v Ústí nad Labem	IČ/rodné číslo: 71009183
Oprávněný zástupce: [redacted]	
Telefon:	E-mail:

Termíny

Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby je stanoven do 30 dnů od podpisu této Specifikace služby oprávněnými zástupci smluvního partnera/Oprávněné osoby a poskytovatele a dodání souvisejících dokumentů, které jsou nezbytné pro zřízení či provedení změny Služby (např. vyplněný a podepsaný formulář CAF, souhlas vlastníka objektu atd.), není-li dále u konkrétní Služby sjednán termín odlišný.
Minimální doba užívání služby je stanovena na 24 měsíců, není-li dále u konkrétní Služby sjednána minimální doba užívání služby odlišná.

Lokality / Služby

Specifikace služby č.: H 1/1	Revize: , verze:	Exist. služba č.²: [redacted]	Požadavek na: zřízení služby
Administrátor systémových řešení (ADSR): [redacted]			
Telefon 1 (mobilní): [redacted]		Telefon 2: [redacted]	
E-mail 1: [redacted]		E-mail 2: [redacted]	
Kontakt pro plánovaný výpadek ⁴: ANO		Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]
Lokalita: ulice: [redacted]			
Kontaktní osoba v lokalitě ⁵:		Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Cenová ujednání pro lokalitu/Službu

Ceník služby profesionální internet: Standardní ceník Profesionální internet	
Jednorázová cena za přípojku: (v ceně*)	Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: 4 675 Kč
Jednorázová cena za back-up: Kč	Pravidelná měsíční cena za back-up: Kč
Jednorázová cena za [redacted]: Kč	Pravidelná měsíční cena za [redacted]: Kč
Jednorázová cena za zřízení služby RTBH Bronze: Kč	Pravidelná měsíční cena za službu RTBH Bronze: Kč
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu:	Kč za 1 Mbit/s

Parametry Služby

Kapacita ⁶ dedikované přípojky (symetrické): 50 Mbit/s nebo (asymetrické):	Garantovaná úroveň služby: 99,00%
Alternativní přípojka ⁶:	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky ⁷: Ne
Požadovaný počet veřejných IPv4 ⁸ adres: 1 a IPv6 adres: 0	
Koncové zařízení je součástí služby ⁹: Ano - Managed CPE	Varianta ¹⁰:
Routing protokol ¹⁰:	Typ koncového zařízení ¹⁰:
Typ rozhraní: 10/100 Base-T	Konektor: RJ-45 F
Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: Nevyužito ¹¹	Připojení do OSS SAP: Ne

Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): Ne nebo (asymetrická): Ne	Back-up alternativní přípojka ¹²: Ne	
Back-up sdílená přípojka: Ne	Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	
Ref. číslo O2:	Typ telefonní linky:	
Provozní statistiky: Ne	Typ vizualizace: Standard	Proaktivní dohled: Ne
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:
Poznámka:		

Specifikace služby č.: H 2/1	Revize: , verze:	Exist. služba č.²: [redacted]	Požadavek na: zřízení služby
Administrátor systémových řešení (ADSR): [redacted]			
Telefon 1 (mobilní): [redacted]		Telefon 2: [redacted]	
E-mail 1: jiri.ho[redacted]		E-mail 2: [redacted]	
Kontakt pro plánovaný výpadek ⁴: ANO		Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]
Lokalita: ulice: [redacted]			
Kontaktní osoba v lokalitě ⁵:		Telefon: [redacted]	E-mail: [redacted]

Cenová ujednání

Ceník služby profesionální internet: Standardní ceník Profesionální internet			
Jednorázová cena za přípojku: (v ceně*)		Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: 1 573 Kč	
Jednorázová cena za back-up:	Kč	Pravidelná měsíční cena za back-up:	Kč
Jednorázová cena za	Kč	Pravidelná měsíční cena za	Kč
Jednorázová cena za zřízení služby RTBH Bronze:	Kč	Pravidelná měsíční cena za službu RTBH Bronze:	Kč
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu:		Kč za 1 Mbit/s	

Parametry Služby

Kapacita ⁶ dedikované přípojky (symetrické): 10 Mbit/s nebo (asymetrické):		Garantovaná úroveň služby: 99,00%	
Alternativní přípojka ⁶ :		Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky ⁷ : Ne	
Požadovaný počet veřejných IPv4 ⁸ adres: 1 a IPv6 adres: 0			
Koncové zařízení je součástí služby ⁹ : Ano - Managed CPE		Varianta ¹⁰ :	
Routing protokol ¹⁰ :		Typ koncového zařízení ¹⁰ :	
Typ rozhraní: 10/100 Base-T		Konektor: RJ-45 F	
Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: Nevyužito ¹¹		Připojení do OSS SAP: Ne	

Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): Ne nebo (asymetrická): Ne		Back-up alternativní přípojka ¹² : Ne	
Back-up sdílená přípojka: Ne		Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	
Ref. Číslo O2:		Typ telefonní linky:	
Provozní statistiky: Ne	Typ vizualizace: Standard	Proaktivní dohled: Ne	
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:	
Poznámka:			

Specifikace služby č.: H 3/1	Revize: , verze:	Exist. služba č.2: [REDACTED]	Požadavek na: zřízení služby
Administrátor systémových řešení (ADSR) [REDACTED]			
Telefon [REDACTED]	Telefon 2:		
E-mail [REDACTED]	E-mail 2:		
Kontakt pro plánovaný výpadek ⁴ : ANO	Telefon:	E-mail:	
Lokalita: ulice [REDACTED]			
Kontaktní osoba v lokalitě ⁵ :	Telefon:	E-mail:	

Cenová ujednání pro lokalitu/Službu

Ceník služby profesionální internet: Standardní ceník Profesionální internet			
Jednorázová cena za přípojku: (v ceně*)		Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: 2 933 Kč	
Jednorázová cena za back-up:	Kč	Pravidelná měsíční cena za back-up:	Kč
Jednorázová cena za	Kč	Pravidelná měsíční cena za	Kč
Jednorázová cena za zřízení služby RTBH Bronze:	Kč	Pravidelná měsíční cena za službu RTBH Bronze:	Kč
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu:		Kč za 1 Mbit/s	

Parametry Služby

Kapacita ⁶ dedikované přípojky (symetrické): 10 Mbit/s nebo (asymetrické):		Garantovaná úroveň služby: 99,00%	
Alternativní přípojka ⁶ :		Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky ⁷ : Ne	
Požadovaný počet veřejných IPv4 ⁸ adres: 1 a IPv6 adres: 0			
Koncové zařízení je součástí služby ⁹ : Ano - Managed CPE		Varianta ¹⁰ :	
Routing protokol ¹⁰ :		Typ koncového zařízení ¹⁰ :	
Typ rozhraní: 10/100 Base-T		Konektor: RJ-45 F	
Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: Nevyužito ¹¹		Připojení do OSS SAP: Ne	

Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): Ne nebo (asymetrická): Ne		Back-up alternativní přípojka ¹² : Ne	
Back-up sdílená přípojka: Ne		Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	
Ref. Číslo O2:		Typ telefonní linky:	
Provozní statistiky: Ne	Typ vizualizace: Standard	Proaktivní dohled: Ne	
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:	
Poznámka:			

Specifikace služby č.: H 4/1	Revize: , verze:	Exist. služba č.2: [REDACTED]	Požadavek na: zřízení služby
Administrátor systémových řešení (ADSR) [REDACTED]			
Telefon [REDACTED]	Telefon 2:		
E-mail 1: [REDACTED]	E-mail 2:		
Kontakt [REDACTED]	Telefon:	E-mail:	

Lokalita: ulice			
Kontaktní osoba		Telefon:	E-mail:

Genová ujednání

Ceník služby profesionální internet: Standardní ceník Profesionální internet			
Jednorázová cena za přípojku: (v ceně*)		Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: 1 573 Kč	
Jednorázová cena za back-up: Kč		Pravidelná měsíční cena za back-up:	Kč
Jednorázová cena za Kč		Pravidelná měsíční cena za	Kč
Jednorázová cena za zřízení služby RTBH Bronze: Kč		Pravidelná měsíční cena za službu RTBH Bronze:	Kč
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu:		Kč za 1 Mbit/s	

Parametry Služby

Kapacita ⁶ dedikované přípojky (symetrické): 10 Mbit/s nebo (asymetrické):	Garantovaná úroveň služby: 99,00%
Alternativní přípojka ⁶ :	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky ⁷ : Ne
Požadovaný počet veřejných IPv4 ⁸ adres: 1 a IPv6 adres: 0	
Koncové zařízení je součástí služby ⁹ : Ano - Managed CPE	Varianta ¹⁰ :
Routing protokol ¹⁰ :	Typ koncového zařízení ¹⁰ :
Typ rozhraní: 10/100 Base-T	Konektor: RJ-45 F
Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: Nevyužito ¹¹	Připojení do OSS SAP: Ne

Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): Ne nebo (asymetrická): Ne	Back-up alternativní přípojka ¹² : Ne	
Back-up sdílená přípojka: Ne	Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	
Ref. Číslo O2:	Typ telefonní linky:	
Provozní statistiky: Ne	Typ vizualizace: Standard	Proaktivní dohled: Ne
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:
Poznámka:		

Specifikace služby č.: H 5/1	Revize: , verze:	Exist. služba č.2: 	Požadavek na: zřízení služby
Administrátor systémových řešení (ADSR)			
Telefon		Telefon 2:	
E-mail		E-mail 2:	
Kontakt		Telefon:	E-mail:
Lokalita			
Kontakt		Telefon:	E-mail:

Genová ujednání pro lokalitu/Službu

Ceník služby profesionální internet: Standardní ceník Profesionální internet			
Jednorázová cena za přípojku: (v ceně*)		Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: 1 573 Kč	
Jednorázová cena za back-up: Kč		Pravidelná měsíční cena za back-up:	Kč
Jednorázová cena za Kč		Pravidelná měsíční cena za	Kč
Jednorázová cena za zřízení služby RTBH Bronze: Kč		Pravidelná měsíční cena za službu RTBH Bronze:	Kč
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu:		Kč za 1 Mbit/s	

Parametry Služby

Kapacita ⁶ dedikované přípojky (symetrické): 10 Mbit/s nebo (asymetrické):	Garantovaná úroveň služby: 99,00%
Alternativní přípojka ⁶ :	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky ⁷ : Ne
Požadovaný počet veřejných IPv4 ⁸ adres: 1 a IPv6 adres: 0	
Koncové zařízení je součástí služby ⁹ : Ano - Managed CPE	Varianta ¹⁰ :
Routing protokol ¹⁰ :	Typ koncového zařízení ¹⁰ :
Typ rozhraní: 10/100 Base-T	Konektor: RJ-45 F
Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: Nevyužito ¹¹	Připojení do OSS SAP: Ne

Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): Ne nebo (asymetrická): Ne	Back-up alternativní přípojka ¹² : Ne	
Back-up sdílená přípojka: Ne	Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	
Ref. Číslo O2:	Typ telefonní linky:	
Provozní statistiky: Ne	Typ vizualizace: Standard	Proaktivní dohled: Ne
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:
Poznámka:		

Specifikace služby č.: H 6/1	Revize: , verze:	Exist. služba č.2: 	Požadavek na: zřízení služby
Administrátor systémových řešení (ADSR)			

Telefon		Telefon 2:	
E-mail		E-mail 2:	
Kontakt		Telefon:	E-mail:
Lokalita			
Kontaktní osoba v lokalitě ⁵ :		Telefon:	E-mail:

Cenová ujednání pro lokalitu/Službu

Ceník služby profesionální internet: Standardní ceník Profesionální internet	
Jednorázová cena za přípojku: (v ceně*)	Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: 1 573 Kč
Jednorázová cena za back-up: Kč	Pravidelná měsíční cena za back-up: Kč
Jednorázová cena za Kč	Pravidelná měsíční cena za Kč
Jednorázová cena za zřízení služby RTBH Bronze: Kč	Pravidelná měsíční cena za službu RTBH Bronze: Kč
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu: Kč za 1 Mbit/s	

Parametry Služby

Kapacita ⁶ dedikované přípojky (symetrické): 10 Mbit/s nebo (asymetrické):	Garantovaná úroveň služby: 99,00%
Alternativní přípojka ⁶ :	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky ⁷ : Ne
Požadovaný počet veřejných IPv4 ⁸ adres: 1 a IPv6 adres: 0	
Koncové zařízení je součástí služby ⁹ : Ano - Managed CPE	Varianta ¹⁰ :
Routing protokol ¹⁰ :	Typ koncového zařízení ¹⁰ :
Typ rozhraní: 10/100 Base-T	Konektor: RJ-45 F
Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: Nevyužito ¹¹	Připojení do OSS SAP: Ne

Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): Ne nebo (asymetrická): Ne	Back-up alternativní přípojka ¹² : Ne	
Back-up sdílená přípojka: Ne	Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	
Ref. Číslo O2:	Typ telefonní linky:	
Provozní statistiky: Ne	Typ vizualizace: Standard	Proaktivní dohled: Ne
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:
Poznámka:		

Specifikace služby č.: H 7/1	Revize: , verze:	Exist. služba č. ² : 	Požadavek na: zřízení služby
Administrátor systémových řešení (AD):			
Telefon		Telefon 2:	
E-mail		E-mail 2:	
Kontakt		Telefon:	E-mail:
Lokalita			
Kontaktní osoba v lokalitě ⁵ :		Telefon:	E-mail:

Cenová ujednání pro lokalitu/Službu

Ceník služby profesionální internet: Standardní ceník Profesionální internet	
Jednorázová cena za přípojku: (v ceně*)	Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: 1 573 Kč
Jednorázová cena za back-up: Kč	Pravidelná měsíční cena za back-up: Kč
Jednorázová cena za Kč	Pravidelná měsíční cena za Kč
Jednorázová cena za zřízení služby RTBH Bronze: Kč	Pravidelná měsíční cena za službu RTBH Bronze: Kč
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu: Kč za 1 Mbit/s	

Parametry Služby

Kapacita ⁶ dedikované přípojky (symetrické): 10 Mbit/s nebo (asymetrické):	Garantovaná úroveň služby: 99,00%
Alternativní přípojka ⁶ :	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky ⁷ : Ne
Požadovaný počet veřejných IPv4 ⁸ adres: 1 a IPv6 adres: 0	
Koncové zařízení je součástí služby ⁹ : Ano - Managed CPE	Varianta ¹⁰ :
Routing protokol ¹⁰ :	Typ koncového zařízení ¹⁰ :
Typ rozhraní: 10/100 Base-T	Konektor: RJ-45 F
Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: Nevyužito ¹¹	Připojení do OSS SAP: Ne

Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): Ne nebo (asymetrická): Ne	Back-up alternativní přípojka ¹² : Ne	
Back-up sdílená přípojka: Ne	Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	
Ref. Číslo O2:	Typ telefonní linky:	
Provozní statistiky: Ne	Typ vizualizace: Standard	Proaktivní dohled: Ne
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:
Poznámka:		

Specifikace služby č.: H 8/1	Revize: , verze:	Exist. služba č. 2: [REDACTED]	Požadavek na: zřízení služby
Administrátor systémových řešení (ADSR [REDACTED])			
Telefon 1 (mobilní): [REDACTED]	Telefon 2:		
E-mail 1: jiri.hodava@tmcz.cz	E-mail 2:		
Kontakt pro plátců: [REDACTED]	Telefon:	E-mail:	
Lokalita: ulice: [REDACTED]	[REDACTED]		
Kontaktní osoba v lokalitě 5:	Telefon:	E-mail:	

Genová ujednání pro lokalitu/Službu

Ceník služby profesionální internet: Standardní ceník Profesionální internet	
Jednorázová cena za přípojku: (v ceně*)	Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: 1 573 Kč
Jednorázová cena za back-up: Kč	Pravidelná měsíční cena za back-up: Kč
Jednorázová cena za [REDACTED]: Kč	Pravidelná měsíční cena za [REDACTED]: Kč
Jednorázová cena za zřízení služby RTBH Bronze: Kč	Pravidelná měsíční cena za službu RTBH Bronze: Kč
Cena z překročení dohodnuté kapacity přístupové linky o 1 Mbit/s nad rámec 95% percentilu: Kč za 1 Mbit/s	

Parametry Služby

Kapacita 8 dedikované přípojky (symetrické): 10 Mbit/s nebo (asymetrické):	Garantovaná úroveň služby: 99,00%
Alternativní přípojka 6:	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky 7: Ne
Požadovaný počet veřejných IPv4 8 adres: 1 a IPv6 adres: 0	
Koncové zařízení je součástí služby 9: Ano - Managed CPE	Varianta 10:
Routing protokol 10:	Typ koncového zařízení 10:
Typ rozhraní: 10/100 Base-T	Konektor: RJ-45 F
Maximální rychlost přípojky pro 95% percentil: Nevyužito 11	Připojení do OSS SAP: Ne

Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): Ne nebo (asymetrická): Ne	Back-up alternativní přípojka 12: Ne	
Back-up sdílená přípojka: Ne	Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	
Ref. číslo O2:	Typ telefonní linky:	
Provozní statistiky: Ne	Typ vizualizace: Standard	Proaktivní dohled: Ne
Black holing:	AS SET:	Varianta služby:
Poznámka:		

- 1) Podrobné identifikační údaje – viz výše uvedená Smlouva/příloha Seznam Oprávněných osob
- 2) Nepovinný údaj. V případě změn na existující Službě uveďte číslo služby (SID). Číslo služby je uvedené na faktuře TMCZ.
- 3) V případě, že je ADSR kontakt stejný pro všechny lokality, vyplňte pouze u první lokality hromadné specifikace služby.
- 4) Pokud je ADSR zároveň kontaktem pro plánovaný výpadek, doplňte ANO, pokud je to jiná osoba, vyplňte údaje nebo ponechte prázdné, nepožadujete-li žádný kontakt.
- 5) Vyplňte pouze v případě, pokud se kontakt liší od ADSR.
- 6) Požadovaná kapacita linky je garantována pouze pro rámce o velikosti >=512 bajtů.
- 7) Dle platného Popisu služby Profesionální internet (viz článek Zřízení služby Profesionální internet) a dle platného Ceníku služby Profesionální internet.
- 8) V případě požadavku na 32 a více IP adres verze 4, nutný RIPE formulář
- 9) Pokud není koncové zařízení součástí Služby (Smluvní partner vyžaduje vlastní CPE). Poskytovatel může v závislosti na použité přístupové technologii vyžadovat, aby provoz z tohoto CPE byl tagován ve formě 802.1q (tj. s nastavenou VLAN-ID).
- 10) Takto označená pole se vyplňují pouze v případě, že se jedná o variantu Unmanaged CPE (koncové zařízení není součástí Služby).
- 11) Portová rychlost. Poměr portové rychlosti ve vztahu ke kapacitě přípojky je dána poměrem 2:1
- 12) Pokud vyberete volbu „Ano-Mobilní přípojka“, je kapacita této záložní přípojky nakonfigurována tak, aby dosahovala maximálně kapacity primární přípojky (dedikovaná, sdílená nebo alternativní). V případě asymetrické primární linky se rozumí konfigurace na kapacitu v jejím downloadu.

*) Zahmuto v pravidelné měsíční ceně

Všechny ceny uvedené v této specifikaci služby jsou ceny bez DPH v zákonem stanovené výši**Pro technickou podporu využijte prosím telefonní číslo [REDACTED]**

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

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

Je-li touto Specifikací služby sjednáno více jednotlivých Specifikací služby, tak všechny takto sjednané Specifikace služby nabývají platnosti a účinnosti podpisem této Specifikace služby oprávněnými zástupci poskytovatele, Smluvního partnera, popř. Oprávněné osoby.

Datum:	Datum:
Jméno a funkce zástupce/ů poskytovatele	Jméno a funkce zástupce smluvního partnera / oprávněné osoby
Podpis/y zástupce/ů poskytovatele	Podpis zástupce smluvního partnera / oprávněné osoby



Popis Služby Profesionální internet

Platnost od 1. 11. 2016.

1 Obsah Služby Profesionální internet

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

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

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

2 Doplnkové Služby Profesionální internet

2.1 Back-up

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

2.2 Provozní statistiky

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

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

2.3 Proaktivní dohled

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

3 Technické údaje

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

3.1 Charakteristika internetové sítě

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

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

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

Pro internetový provoz je klíčová národní kruhová páteřní IP síť a redundantní konektivita do neutrálního propojovacího uzlu NIX.CZ o přenosové kapacitě 2×100 Gbit/s. Mezinárodní konektivita IP sítě poskytovatele je 2×160 Gbit/s s přímým propojením na významná evropská peeringová centra (Amsterdam - AMSIX, Frankfurt - DECIX, Vídeň - VIX, Londýn - LINX, Bratislava - SIX, Budapešť - BIX, Varšava - WIX a další) a přímé propojení na servery GOOGLE.

Internetová síť poskytovatele je jednou z certifikovaných sítí Cisco Powered Network (CPN) ve střední a východní Evropě.



Popis Služby Profesionální internet

Platnost od 1. 11. 2016.

3.2 Rozhraní Služby

Služba Profesionální internet dodávaná s koncovým zařízením typu směrovač je poskytována na těchto rozhraních typu Ethernet:

Kapacita přístupové linky	Rozhraní
2 Mbit/s – 8 Mbit/s	10Base-T nebo 100Base-T
8 Mbit/s – 40 Mbit/s	100Base-T
50 Mbit/s a více	100Base-T nebo Gigabit Ethernet

3.3 Přípojky

Kapacita přípojky je stanovena na fyzické vrstvě OSI modelu. Skutečně dosahovaná rychlost je nižší o režijní provoz vyšších vrstev.

3.4 Zřízení Služby

Služba je zřízena a předána Smluvnímu partnerovi do provozu následně po uskutečnění měření přístupového okruhu, které ověřuje jeho funkčnost a kvalitativní parametry a/nebo testováním IP konektivity pomocí ICMP pingů mezi koncovými body.

4 Dostupnost Služby – SLA (Service Level Agreement)

Veškeré informace týkající se definice a dodržování parametru dostupnosti Služby jsou společně pro všechny datové a internetové Služby poskytovatele a jsou uvedeny v Obchodních podmínkách smlouvy o firemním řešení společnosti T-Mobile a v platném Popisu služby SLA.

Smluvní partner je oprávněn si vybrat příslušnou úroveň garance Služby (SLA) v závislosti na typu přípojky Služby Profesionální internet s tím, že konkrétní stupeň SLA (95,00%, 99,00%, 99,50%, 99,70%, 99,90%, 99,99%) je pro jednotlivou Službu Profesionální internet stanoven v příslušné Specifikaci služby Profesionální internet uzavřené mezi poskytovatelem a Smluvním partnerem.

5 Další povinnosti Smluvního partnera

5.1 Povinnosti Smluvního partnera

- Smluvní partner se zavazuje po ukončení poskytování Služeb poskytovatelem dle smlouvy/Specifikace služby vrátit předemtné IP adresy zpět poskytovateli. Smluvní partner bere na vědomí, že jejich převoditelnost na Smluvního partnera je vyloučena.
- Smluvní partner je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám, zneužívat poskytovanou Službu Profesionální internet.

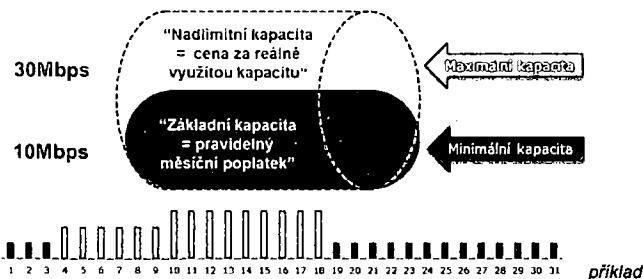
5.2 Oprávnění poskytovatele

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

6 Přípojka s 95% percentilem

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

Přípojka s 95% percentilem umožňuje navýšení kapacity přípojky dle momentálních požadavků Smluvního partnera. Ve Specifikaci služby je sjednána Standardní (základní) kapacita Služby, současně i racionálně zvolená Maximální (portová) kapacita Služby, kterou Smluvní partner bude chtít využívat a cena za 1Mbps nadlimitně využitou kapacitu.



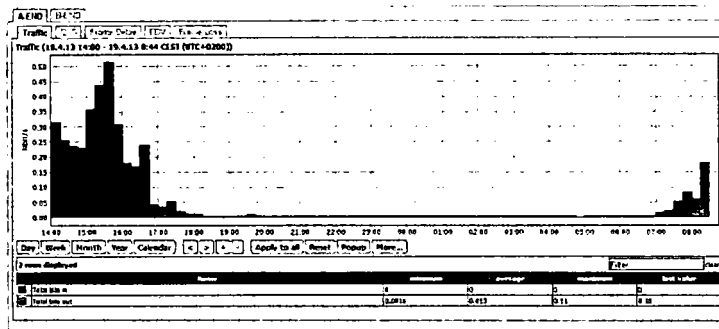


Popis Služby Profesionální internet

Platnost od 1. 11. 2016.

7 Účtování přípojky s 95% percentilem

Poskytovatel na službě Přípojka s 95% percentilem pravidelně, v pětiminutových intervalech, odečítá hodnoty čítačů přenesených dat na portu Služby. Na základě takto naměřených dat stanoví průměrnou hodnotu přenosové rychlosti pro dané pětiminutové okno v bitech za sekundu. Na konci každého účtovacího období jsou hodnoty průměrných pětiminutových přenosových rychlostí seřazeny od nejvyšší hodnoty k nejnižší, a to samostatně pro každý přenosový směr. Hodnota 95. percentilu je pak stanovena tak, že se z tohoto seznamu průměrných přenosových rychlostí odstraní 5% (z počtu hodnot) nejvyšších hodnot. Poslední nejvyšší hodnota po tomto odstranění reprezentuje 95. percentil. Tato hodnota je použita pro vlastní účtování využití Služby Přípojka s 95% percentilem.



Za Standardní (základní) kapacitu Služby Smluvní partner hradí sjednanou pravidelnou měsíční cenu a za nadlimitně využitou kapacitu Služby v rámci tzv. „Burstu“ pak jednotkovou cenu (1Mbit/s/účtovací období) dle cen sjednaných ve Specifikaci služby.

Součástí Služby je zřízení doplňkové Služby Provozní statistiky ve variantě Basic a souhrnný report o Přípojce s 95% percentilem – Základní a Maximální kapacita Služby a hodnoty 95% percentilu.

Přípojka s 95% percentilem je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie, přičemž detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Přípojka s 95% percentilem je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice. Tato funkcionality není podporována standardně, ale pouze v případech, kdy ji Smluvní partner výslovně vyžaduje (kdy je tedy výslovně sjednána ve Specifikaci služby).

8 Přístup OSS SAP

Doplňková služba ke službě Profesionální internet zajišťuje přístup na technickou podporu produktu společnosti SAP do Walldorfu (Německo). Za výhodných cenových podmínek tak zákazník získává možnost využívat služeb Online Service System společnosti SAP. Spojení do sítě SAP je realizováno zálohovanou pevnou linkou.

Výhody služby

- Touto službou získává uživatel možnost využívat on-line služby, které nabízí společnost SAP, jedná se např. o:
- SAP EarlyWatch - službu výkonnostní analýzy zákaznickova systému
- SAP GoingLive Check - službu pro přechod modulu SAP do produktivního provozu
- Remote Consulting - službu vzdálené konzultace s rychlou reakcí na požadavky zákazníka

Služba je určena uživatelům, kteří mají zájem o připojení k systému SAP/OSS. Služba je nabízen jako doplňková ke službě GTS internet

Technické parametry služby

- Podporované protokoly IP, Frame Relay
- Poskytované rychlosti do 64 kbit/s
- Realizace připojení metodikou rcPACK



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

Tento dokument stanovuje podmínky týkající se úrovně kvality a dostupnosti poskytovaných Služeb (dále také „SLA“). Úroveň služby SLA si mohou smluvní strany sjednat ve vztahu k dále uvedeným Službám v příslušném Smluvním dokumentu, zejména ve Specifikaci služby nebo Účastnické smlouvě. Podmínky SLA se dále řídí ujednáními ve Smlouvě, Podmínkách Firemního řešení, Specifikacích služby, Účastnické smlouvě a dalších Smluvních dokumentech.

1 Přehled Služeb a jednotlivých úrovní SLA

K dále uvedeným Službám si mohou smluvní strany sjednat následující úrovně služby – SLA:

Název Služby	Úroveň služby - SLA					
	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
Lambda *	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Pronajatý okruh *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Ethernet Line *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Ethernet VPN *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Profesionální internet *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
IP Tranzit *	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
IP VPN *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Telefonní připojení	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
IP komplet *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
IP komplet premium *	NE	NE	ANO	NE	NE	NE
IP komplet premium+ *	NE	NE	ANO	NE	NE	NE
Datová centra	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
Datová centra SDC	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
Virtuální datová centra	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Virtuální datové centrum (N)	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Virtuální záloha	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Virtuální datová uložistě	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Tiskové služby	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Správa mobilních zařízení	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Managed Firewall	NE	NE	NE	NE	NE	NE
DDoS Ochrana	NE	NE	NE	NE	NE	ANO

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

2 Vyhodnocované parametry SLA

Pro dále uvedené Služby jsou, resp. nejsou, v rámci sjednaného SLA vyhodnocovány následující parametry:

- Dostupnost Služby
- Doplnkové parametry
- Doba odstranění Poruchy

Název Služby	Vyhodnocované parametry		
	Dostupnost Služby	Doplnkové parametry	Doba odstranění Poruchy
Lambda	ANO	NE	ANO
Pronajatý okruh	ANO	ANO	ANO
Ethernet Line	ANO	ANO	ANO
Ethernet VPN	ANO	ANO	ANO
Profesionální internet	ANO	NE	ANO
IP Tranzit	ANO	NE	ANO
IP VPN	ANO	ANO	ANO
Telefonní připojení	ANO	NE	ANO
IP komplet	ANO	ANO	ANO
IP komplet premium	ANO	NE	ANO
IP komplet premium+	ANO	NE	ANO
Datová centra	ANO	NE	NE
Datová centra SDC	ANO	NE	NE
Virtuální datová centra	ANO	NE	ANO
Virtuální datové centrum (N)	ANO	ANO	ANO
Virtuální záloha	ANO	NE	ANO
Virtuální datová uložení	ANO	NE	ANO
Tiskové služby	NE	ANO	ANO
Správa mobilních zařízení	ANO	ANO	ANO
Managed Firewall	NE	ANO	ANO
DDoS Ochrana	ANO	NE	NE

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

3 Garantované hodnoty parametrů SLA

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

Definice a způsob měření Dostupnosti Služby jsou uvedeny v Obchodních podmínkách Firemního řešení, popř. v jiných Smluvních dokumentech.

Dobou odstranění Poruchy se pro účely sjednaného SLA rozumí doba určená pro odstranění existující Poruchy ze strany TMCZ, která počíná běžet od okamžiku nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení existující Poruchy sjednaným způsobem TMCZ a která trvá až do okamžiku odstranění Poruchy.



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

4 Smluvní pokuta za nedodržení SLA

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

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

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

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

5.1 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Pronajatý okruh

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

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

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

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

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

Měřicí metoda

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 10. 2016

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V případě, že je Služba IP VPN (respektive IP komplet) považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedené doplňkové (výkonnostní) parametry z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů (jednoho a/nebo více najednou nebo postupně) je 10 %



Popis služby SLA

Platnost od 01. 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 přívody do racku (stojanu). Oba elektrické přívody jsou napájeny zálohovaným zdrojem elektrické energie (UPS), přičemž jeden z přívodů vždy slouží jako záložní. Dodávka elektrické energie pro oba zálohované zdroje elektrické energie (UPS) je zajištěna prostřednictvím dodávek ze sítě dodavatele elektrické energie. Oba zálohované zdroje elektrické energie (UPS) jsou navíc zálohovány dieselem 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 pátevní 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 Datacenterum - 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 datová centra (N) se z pohledu parametru SLA – Dostupnost Služby vztahují k funkčnosti Serveru (virtuální datové centrum) a připojení k síti Internet nebo datové síti.

5.8.1 Doplnkové parametr HDD

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

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

Kde:

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

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

V případě, že je Služba VDC (N) považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedené 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 sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).



Popis služby SLA

Platnost od 01. 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 stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

„Čas neutralizace“ je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem, do okamžiku, kdy dojde ze strany TMCZ ke snížení kategorie (závažnosti) Poruchy, nebo do okamžiku, kdy lze považovat Poruchu za dočasné 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 občasně 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 občasně výpadky Služby (restarty)

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

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

Variety garantovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

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

Garantované parametry Služby	Standard	Premium	Nonstop
Doba reakce (zahájení řešení odstranění Poruchy Služby) V pracovní době (tzn. v pracovní dny od 8:00 do 18:00)/mimo pracovní dobu (tzn. mimo pracovní dny a v pracovní dny od 18:00 do 8:00)*	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 kdekoli 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 techník 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 protipatření)	NE	30 minut	do 15 minut

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

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

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

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

6 Výluky z SLA

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

- v případech, kdy za poruchu Služby neodpovídá TMCZ v souladu s příslušnými právními předpisy;
- poruchy Služby vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
- poruchy Služby vzniklé v důsledku nefunkčnosti služeb třetích stran či Smluvního partnera. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany či Smluvní partner;
- nesprávné a nepovolené užívání Služby nebo disponování s hardware či software ze strany Smluvního partnera;
- poruchy Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností TMCZ sjednaných ve Smluvním dokumentu;
- doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Smluvního partnera (reset, restart, vypnutí, apod.),
- doba, po kterou je Smluvní partner v prodlení s poskytnutím součinnosti,
- doba přerušení dostupnosti Služby z příčiny na straně instalovaného software na serveru (zamrznutí, reset, apod.)
- doba, kdy jsou přetíženy systémové prostředky serveru (procesor, disky, apod.),
- doba, která je potřebná na obnovení údajů ze zálohy,
- nesprávné užití za strany Smluvního partnera – např. chybné nastavení parametrů hardware, nevhodné nastavení parametrů software či nevhodná volba software apod.,
- plánované výpadky a údržba za strany TMCZ,
- je-li Služba poskytována se záložní (back-up) přístupovou linkou, pak se za nedostupnost Služby, resp. za Poruchu služby, považuje pouze současný výpadek primární i záložní (back-up) přístupové linky. Služba je v tomto případě dostupná, i když je funkční pouze po záložní (back-up) přístupové lince, kdy Služba může mít omezenou funkčnost, jako je například nižší přenosová rychlost či snížené doplňkové (výkonnostní) parametry odpovídající zvolené přístupové technologii záložní linky,
- u poruch, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli hardware nebo software, není možné garantovat dobu finálního vyřešení poruchy. Pro poruchy tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele hardware nebo software, aby byla porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním, ani náhradě újm, a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby, resp. u těchto poruch Služby není garantována žádná lhůta pro jejich odstranění.



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;
- prodlení se splněním svých povinností či újmu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Smluvní partner zavázal nebo kterou je povinen objektivně poskytnout.

Záznamy systémových událostí (Logů):

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

7 Závěrečná ustanovení

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

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

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

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

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

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

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



Příloha č. 1



PŘÍLOHA Č. 1: KONTAKTNÍ OSOBY

ke Smlouvě o Firemním řešení č.

Interní číslo zadavatele:

Pro společnost Krajská hygienická stanice Ústeckého kraje se sídlem v Ústí nad Labem, IČ 71009183

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smluvní strany určují následující kontaktní osoby resp. kontaktní údaje pro komunikaci za účelem zajištění bezproblémového poskytování Služeb a jejich vyúčtování.

Jsou-li kontaktní osoby dle této přílohy pro Oprávněnou osobu, rozumí se v této příloze Smluvním partnerem právě tato oprávněná osoba.

Zákaznické centrum – Business

Dotazy týkající se zejm. podmínek účtování, nastavení Služeb

Pro technickou podporu týkající se funkčnosti služby je kontakt umožněn stanoveným Administrátorům systémových řešení



Pro vybrané typy služeb jsou kontaktní údaje oddělení technické podpory či dohledového centra uvedeny vždy na konkrétní specifikaci služby. I v těchto případech je kontakt umožněn stanoveným Administrátorům systémových řešení.

Útvar prodeje a služeb zákazníkům

Dotazy spojené se Smluvními dokumenty, zejm. prodloužení poskytování Služeb

Dlouhá 1/12

Ústí nad Labem



1. KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍHO PARTNERA

Smluvní partner: Obchodní firma: Krajská hygienická stanice Ústeckého kraje se sídlem v Ústí nad Labem

Zodpovědná osoba je hlavním administrátorem Služeb a může být statutárním orgánem společnosti Smluvního partnera nebo osobou, která má jiné oprávnění jednat za Smluvního partnera (např. plná moc). Zodpovědná osoba je oprávněna činit jménem Smluvního partnera veškeré úkony vůči TMCZ (uzavírat, převádět, prodlužovat, vypovídat Specifikace služeb, Účastnické smlouvy, jmenovat, měnit či rušit administrátory Služeb nižší úrovně apod.). Provádí-li Smluvní partner administraci služeb prostřednictvím administrátorů, musí mít vždy alespoň jednu Zodpovědnou osobu.



Stanovení Změna Zrušení

Jméno, příjmení, titul¹⁾

Kontaktní telefonní číslo¹⁾

Druhé telefonní číslo

E-mail¹⁾

Fax

Heslo admin. (čtyřmístné číslo)¹⁾ xxxx

Kontaktní adresa

Ulice, č.p., město, PSČ

Administrátoři: Smluvní partner tímto zmocňuje níže uvedené osoby jednat za něj vůči TMCZ, a to v rozsahu zveřejněném na internetových stránkách TMCZ a v jeho tiskových materiálech, zejména pak aktivovat, měnit a deaktivovat Služby), získávat informace o nastavení Služeb apod.

V případě, že role Administrátora není stanovena, může každý koncový uživatel provádět právě ty změny, kterou jsou v kompetenci Administrátora.

Administrátor systémových řešení je kontaktní osoba pověřená Smluvním partnerem administrovat označené Služby. Komunikuje se zástupci TMCZ v záležitostech spojených s administrací těchto Služeb (řešení poruch, změny nastavení, plánované i neplánované odstávky apod.). Jeho stanovením a vyplněním povinných údajů garantuje TMCZ Administrátorovi systémových řešení přímou podporu na specializované lince. TMCZ se obrací na Administrátora systémových řešení v případě zaslání informace o plánované odstávce, ověření funkčnosti apod. Administrátorem systémových řešení může být "helpdesk" Smluvního partnera. V případě více lokalit může mít každá svého administrátora systémových řešení (či administrátory).

Stanovení Změna Zrušení

Jméno, příjmení, titul¹⁾

Kontaktní telefonní číslo¹⁾

Druhé telefonní číslo

E-mail¹⁾

Fax

Heslo admin. (čtyřmístné číslo)¹⁾

Kontaktní adresa

Ulice, č.p., město, PSČ

Platné pro všechny specifikace

Platné pro specifikace číslo:
