

Číslo smlouvy MF
332/173/2011

Toto číslo uvádějte při fakturaci

Smlouva

poskytování služeb v oblasti IT a elektronických komunikací „Zřízení komunikační linky STC-ČNB“

č. 2012/0071

uzavřená na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu zadané na elektronickém
tržišti AllyTrade

Čj. 33/107027/2011-332

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

mezi smluvními stranami:

A. Objednatel

Obchodní název: **Česká republika – Ministerstvo financí**
Se sídlem: Letenská 15, P.O.Box 77, 118 10 Praha 1
IČO: 00006947
DIČ: CZ00006947
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1
Číslo účtu: 3328-001/0710
tel.: +420257042978
fax: +420257002499
jehož jménem jedná Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru Řízení ICT resortu
(dále jen „Objednatel nebo Zákazník“)

a

B. Poskytovatel

Obchodní název: **T-Systems Czech Republic a.s.**,
Obchodní rejstřík vedený při MS Praha, oddíl B, vložka 3938
Se sídlem: Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4
Zastoupená: Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva a
Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva, jednatelé
IČO: 610 59 382
DIČ: CZ 61059382
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Budějovická 1912, Praha 4,
číslo účtu: 994404-242097001/0800
tel.: +420 236099111
fax: +420 236099xxx
(dále jen „Poskytovatel“)

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Zákazník prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Každá ze smluvních stran prohlašuje, že není v úpadku ani v likvidaci, nebylo vůči ní zahájeno insolvenční řízení a návrh na zahájení insolvenčního řízení se smluvní stranou nebyl zamítnut pro nedostatek jejího majetku.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajistit řádné a včasné poskytování služeb blíže touto Smlouvou definovaných tak, aby tyto mohly být využívány Zákazníkem.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY A TERMÍNY

- 3.1 Smluvní strany se dohodly, že na základě této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat Zákazníkovi služby elektronických komunikací, a to komunikační spojení mezi Datovým Centrem (DC), provozovaným Státní tiskárnou cenin, s.p. a ČNB pro potřeby aplikace Integrovaný informační systém státní pokladny (dále jen „**Služby**“).
- 3.2 Specifikace Služeb, včetně popisu technologie a orientačního plánu trasy je uvedena v Příloze č.2 této Smlouvy. Služba bude poskytována dle přenosových kapacit linky uvedených v Příloze č.6 Smlouvy s tím, že v době zahájení Služby bude nastavena přenosová kapacita linky na hodnotu 512 Kbit/s.
- 3.3 Služby budou poskytovány v kvalitě dle Přílohy č.3 Smlouvy, přičemž se sjednává SLA min. 96,0 %. Ohlašování a odstraňování poruch Služby se řídí procesem dle Přílohy č.8 Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel zahájí poskytování Služeb do 4 týdnů od uzavření této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služeb (před předáním Služeb) bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněného zástupce Zákazníka uvedeného v Příloze č.7 této Smlouvy.
- 3.5 Smluvní strany se dohodly, že Zákazník je v rámci Služby oprávněn požadovat navýšení přenosové kapacity linky, přičemž navýšení se řídí podmínkami Přílohy č.5 Smlouvy.
- 3.6 Zákazník se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli požadovanou součinnost dle této Smlouvy a v souladu s Přílohou č.4 Smlouvy, řádně poskytnuté Služby akceptovat a platit za jejich poskytnutí Poskytovateli cenu stanovenou touto Smlouvou. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti Zákazníka lze po vzájemné dohodě, prostřednictvím dodatku k této Smlouvě, prodloužit termín plnění Smlouvy.
- 3.7 Zákazník je dále povinen zajistit písemné souhlasy všech dotčených osob a příslušných úřadů s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických prostředků nutných k poskytování objednané Služby a předat Poskytovateli tyto písemné souhlasy. V případě, že Zákazník takové souhlasy Poskytovateli nepředá, není Poskytovatel v prodlení se zřízením, ani poskytováním Služeb.
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje, že Služby budou vyhovovat bezpeč. standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných Služeb, a svou tech. úroveň odpovídají zadávacím podmínkám Zákazníka v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.

4. VLASTNICKÉ PRÁVO, LICENCE

- 4.1 Je-li předmětem plnění dle této Smlouvy věc, stává se Zákazník vlastníkem takového plnění od data uhrazení smluvené ceny.
- 4.2 Zákazník se stává držitelem uživatelských práv k předmětu plnění (např. k programovému prostředku) ode dne jejich převzetí.
- 4.3 Zákazník je oprávněn užívat předmět plnění od data jeho protokolárního převzetí a nebezpečí škody na předmětu plnění přechází na Zákazníka převzetím tohoto plnění.
- 4.4 Za užití předmětu plnění podle předchozí věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování.

5. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

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

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Za poskytování Služeb se Zákazník zavazuje hradit Poskytovateli cenu za kalendářní měsíc ve výši dle Přílohy č.6 Smlouvy (dále jen „**Měsíční cena**“) a to dle poskytované přenosové kapacity linky.
- 6.2 Příloha č.6 Smlouvy rovněž obsahuje cenu za poskytování Služeb za jeden rok dle jednotlivých přenosových kapacit linky. Celková cena za celé období trvání Smlouvy (3 roky), která představuje součet cen za jednotlivé roky dle skutečně poskytované přenosové kapacity linky tj. maximálně 352 800,- Kč bez DPH pro případ poskytování nejvyšší přenosové kapacity linky 10Mbit/s po celou dobu trvání Smlouvy, je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu Smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.
- 6.3 Celková dohodnutá smluvní cena za předmět plnění **za celé období trvání smlouvy, tedy za 3 roky dle odst. 10.1 Smlouvy,** činí:

bez DPH	352 800,- Kč, slovy (třistapadesátdvatisíceosmsetkorunčeských),
DPH ve výši 20%	70 560,- Kč, slovy (sedmdesáttisícpětsetšedesátkorunčeských),
včetně DPH	423 360,- Kč, slovy (čtyřistadvacetřítisícetřistašedesátkorunčeských.),

Celková dohodnutá smluvní cena za **roční plnění** činí:

bez DPH	117 600,- Kč, slovy (stosedmnácttisícšestsetkorunčeských),
DPH ve výši 20%	23 520,- Kč, slovy (dvacetřítisícipětsetdvacetkorunčeských),
včetně DPH	141 200,- Kč, slovy (stočtyřicetjedentisícdvěstěkorunčeských),

Celková dohodnutá smluvní cena za **měsíční plnění** činí:

bez DPH	9 800,- Kč, slovy (devěttisícosmsetkorunčeských.),
DPH ve výši 20%	1 960,- Kč, slovy (jedentisícdevětsetšedesátkorunčeských),
včetně DPH	11 760,- Kč, slovy (jedenácttisícsemsetšedesátkorunčeských),

Ceny uvedené v odstavci 6.3 jsou stanoveny jako ceny maximální pro případ poskytování nejvyšší přenosové kapacity linky (10Mbit/s) po celou dobu trvání Smlouvy. Skutečně fakturovaná cena předmětu plnění bude stanovena dle smluvně ujednané a poskytnuté přenosové kapacity linky v daném období. Tímto se sjednává, že uvedené maximální ceny nemusí být dosaženo.

- 6.4 Právo fakturovat předmět plnění vzniká po jeho převzetí a potvrzení Předávacího protokolu o dodávce či službě oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.
- 6.5 Všechny ceny v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH, nestanoví-li tato Smlouva jinak. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6.6 Měsíční ceny jsou vždy splatné na základě faktur - daňových dokladů (dále jen „Faktura“) vystavených Poskytovatelem.
- 6.7 Faktury na úhradu Měsíčních cen za Služby poskytnuté vystaví Poskytovatel nejdříve poslední den kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty.
- 6.8 Splatnost všech plateb Zákazníka je stanovena na 21 dnů ode dne doručení Faktury, přičemž v posledním kalendářním měsíci roku, v němž je uskutečňováno plnění, musí být Faktura doručena nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 6.9 Vystavená Faktura musí obsahovat:
 - 6.9.1 rozepsání položek předmětu plnění přesně dle Smlouvy,
 - 6.9.2 uvedení jednotkových cen předmětu plnění, jsou-li relevantní pro plnění,
 - 6.9.3 zakázkové číslo Smlouvy,
 - 6.9.4 číslo účtu Poskytovatele,
 - 6.9.5 veškeré náležitosti dle § 28, odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - 6.9.6 náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku
 - 6.9.7 nedílnou součástí Faktury na úhradu Měsíční ceny bude Předávací protokol, který musí obsahovat jednoznačné označení Služby a stvrzení kvality poskytované Služby (Zpráva SLA) resp. popis, datum a dobu výpadků Služby, včetně stanovení výše pokuty dle Přílohy č.3 Smlouvy.
 - 6.9.8 originál Předávacího protokolu připojený k Faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran podepsán jejich vlastnoručními čitelnými podpisy.
- 6.10 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti, je Zákazník oprávněn ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti, aniž by došlo k prodloužení s její úhradou. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne ode dne doručení opravené Faktury Zákazníkovi.

7. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

- 7.1 V případě prodloužení Poskytovatele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této Smlouvě a dále v případě neplnění Poskytovatele má Zákazník právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny předmětu plnění s DPH za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění. Ustanovení tohoto odstavce se neuplatní v případě, že za porušení

povinností Poskytovatele je stanovena jiná speciální sankce, např. za nedodržení kvality Služeb dle Přílohy č.3 této Smlouvy.

- 7.2 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Zákazníkem je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
- 7.3 Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
- 7.4 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve smlouvě. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy.
- 7.5 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
- 7.6 Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 7.7 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody v plné výši.
- 7.8 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Zákazníkovi porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a za škody vzniklé v důsledku vad plnění, a to v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku, v platném znění a ve vztahu ke službám elektronických komunikací ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., v platném znění.
- 7.9 Jakákoliv dohoda týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 7.10 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

8. OCHRANA INFORMACÍ

- 8.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané Smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí na dobu neurčitou.
- 8.2 Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 8.3 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
 - 8.3.1 veškeré informace poskytnuté Zákazníkem Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou;
 - 8.3.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Zákazníka;
 - 8.3.3 veškeré další informace, které budou Zákazníkem či Poskyvatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:

- 8.4.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
- 8.4.2 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Zákazníka,
- 8.4.3 které budou Poskytovateli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
- 8.4.4 jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 8.5 Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Zákazníka a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Zákazníka či plnění této Smlouvy.
- 8.6 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Zákazníka proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 8.7 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Zákazníka přípustná.
- 8.8 Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Zákazníka nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 8.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
- 8.9.1 v případě Smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení Smlouvy;
- 8.9.2 v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
- 8.10 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 8.11 V případě porušení povinností uložených smluvními stranám tímto článkem má druhá smluvní strana, vedle náhrady škody, právo účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
- 8.12 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany důvěrných informací ve smyslu tohoto článku Smlouvy situace, kdy jsou informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným touto Smlouvou, sděleny mezi jednotlivými členy koncernu jakožto podnikatelského seskupení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku, kterého je Poskytovatel součástí a rovněž vůči auditorům či právním zástupcům Poskytovatele, zavázaných k ochraně informací alespoň v rozsahu dle této Smlouvy.

9. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 9.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 9.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.
- 9.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně a byla-li by pro řešení takového sporu dána

pravomoc soudu, dohodly se smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

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

10. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 10.1 Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.2 Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na 3 roky ode dne zahájení poskytování Služeb.
- 10.3 Ukončením smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
- 10.4 Smluvní vztah vniklý na základě této Smlouvy může být ukončen i před uplynutím doby uvedené v odst. 10.2 Smlouvy písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 10.5 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve Smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení Smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
- 10.6 Zákazník je oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Poskytovatelem:
- 10.6.1 v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele, a v případě že Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Poskytovateli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- 10.6.2 v případě prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
- 10.6.3 v případě, že Poskytovatel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Zákazníkem;
- 10.6.4 v případě realizace předmětu Smlouvy v rozporu s ustanoveními Smlouvy, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů (zejména předpisů pro bezpečnost práce, požární bezpečnost apod.);
- 10.6.5 v případě jiného porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Zákazníka.
- 10.7 V případě odstoupení podle odst. 10.6 Smlouvy je po marném uplynutí 30denní lhůty Zákazník oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele. Zákazník má v případě odstoupení od Smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 10.8 Zákazník je v případě odstoupení od této Smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit

od Smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části Smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě částečného odstoupení je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi cenu plnění (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.

- 10.9 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Zákazníkem:
- 10.9.1 bude-li Zákazník v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen,
 - 10.9.2 v případě prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 10.10 Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
- 10.11 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
- 10.12 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
- 10.13 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy je Poskytovatel povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení odstoupení předat Zákazníkovi ty části plnění, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně případných zdrojových kódů a dalších podkladů nezbytných k dokončení plnění Zákazníkem či třetími osobami.
- 10.14 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
- 10.15 Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.
- 11.2 Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat či zrušit pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 11.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka.
- 11.4 V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 11.5 Smluvní strany souhlasí s používáním reference vycházející z předmětu této Smlouvy.

Jedná se zejména o vzájemné uvádění jména obchodní firmy, obecné charakteristiky a technicko-ekonomický popis poskytovaného či odebíraného plnění a formu spolupráce. Referenci mohou obě smluvní strany používat ve všech marketingových a komunikačních aktivitách.

- 11.6 Text Přílohy č. 1 této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „VOP“), které jsou závazné pro poskytování Služeb. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že dojde k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP).
- 11.7 V případě rozporu mezi ustanoveními příloh této Smlouvy a textem v těle této Smlouvy mají přednost ustanovení v těle této Smlouvy.
- 11.8 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č.1: Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s.
 - Příloha č.2: Specifikace Služeb
 - Příloha č.3: Kvalita poskytovaných Služeb
 - Příloha č.4: Specifikace součinnosti Zákazníka
 - Příloha č.5: Podmínky navýšení přenosové kapacity linky
 - Příloha č.6: Cenová specifikace
 - Příloha č.7: Seznam oprávněných osob
 - Příloha č.8: Proces ohlášení a odstranění poruchy
- 11.9 Tato smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

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

Poskytovatel

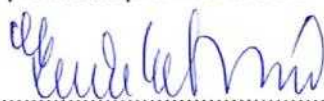
V Praze dne 08.-02.-2012



T-Systems Czech Republic a.s.

Ing. Michal Hátle, CSc.

předseda představenstva



T-Systems Czech Republic a.s.

Ing. Lenka Kališová, CSc.

členka představenstva

T-Systems Czech Republic a.s.

IČ 61059382

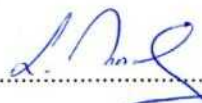
Na Pankráci 1685/17, 19

140 21 Praha 4

20

Zákazník

V Praze dne 02.02.2012



ČR – Ministerstvo financí

Ing. Luděk Novotný

Ředitel odboru 33 Řízení ICT resortu

Ministerstvo financí

118 10 PRAHA 1 - Letenský úřad

-29-

Příloha č. 1: Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

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

I. Všeobecná ustanovení

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

II. Definice pojmů

1. **Poskytovatel** je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
2. **Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
3. **Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
4. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
5. **Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
6. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
7. **Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
8. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
9. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
10. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím vlastní datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
11. **Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítě elektronických komunikací.
12. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato Služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné či více služeb uvedených v ustanovení § 2 písm. p) zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
13. **Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
14. Služba se považuje za zřízenou dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným.
15. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.
16. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
17. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více parametrů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.
18. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.
19. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
20. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.
21. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnující komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
22. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.

23. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
24. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
25. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
26. **Dohledové centrum (SMC – Service Management Centre)** je organizační složka Poskytovatele, která nepřetržitě sleduje stav sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy v síti.
27. **Právní a reklamační oddělení** je organizační složka Poskytovatele, která přijímá a vyřizuje Reklamace podávané Zákazníkem.
28. **Reklamace** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamačního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamace může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
29. **Námítka podání Zákazníka** Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
30. **Vadně poskytnutá činnost elektronických komunikací**, je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákonně stanoveným podmínkám.
31. **Jednorázová cena za zřízení Služby** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
32. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané v příslušné smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.
33. **Jednotková cena za minutu hovoru** je cena za jednu minutu hovoru jednoznačně stanovená pro každý druh telefonního hovoru v závislosti na době uskutečnění hovoru a na cenovém plánu přiřazeném každé telefonní stanici. Jednotkovou cenu za minutu hovoru doplňuje časový interval a minimální délka hovoru podléhající zpoplatnění.
34. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z případané hodnoty (DPH), v platném znění.
35. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený zákonem pro výkon státní správy ve věcech zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
36. **Místní telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
37. **Dálkové telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
38. **Telefonním obvodem (TO)** se rozumí území, které je zpravidla totožné s územím kraje.
39. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba pro níž je potřebné zpracování provozních údajů nebo lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.
40. **Telefonní hovor** je uskutečněné spojení mezi dvěma, případně více Koncovými body, jež jsou součástí stejné, nebo i rozdílných pevných a mobilních Veřejných komunikačních sítí, zabezpečujících přepravu mluvené řeči a dalších druhů komunikace (např. přenos dat) v hovorovém pásmu prostřednictvím Koncových zařízení.
41. **Telefonní stanice** je soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na Veřejnou komunikační síť využívat Veřejně dostupnou telefonní službu dle stanovených podmínek.
42. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem Veřejné komunikační sítě a poskytováním služby elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.
43. **Sítě elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
44. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
45. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.
46. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
47. **Závada, porucha na elektronickém komunikačním zařízení** je fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.

III. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká na základě písemné dohody – Smlouvy sepsané Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzené podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
2. Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.
3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
4. Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí:
 - a) uplynutím sjednané doby,

- b) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí:
- a) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - b) uplynutím smluvně sjednané výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně; podat výpověď lze v tomto případě i bez udání důvodů,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
7. Převod smluvně sjednaných práv a povinností ze Zákazníka na třetí osobu lze výhradně na základě písemně sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Zákazníkem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna.
8. Pro doručování písemností v rámci smluvního vztahu platí ustanovení §§ 46 a 47 Občanského soudního řádu.
9. V případě, že Zákazník neuhradí sjednanou jednorázovou cenu za zřízení služby či měsíční cenu do 30 kalendářních dní od sjednaného termínu splatnosti, může Poskytovatel po předchozím písemném upozornění Zákazníka, nejdříve však 14 kalendářních dní po jeho doručení Zákazníkovi, pozastavit poskytování příslušné Služby, a to až do uhrazení dlužné částky; pozastavení poskytování příslušné Služby není přitom posuzováno jako výpadek Služby. Neuhradí-li Zákazník dlužnou částku ani ve lhůtě dalších 30 kalendářních dní od doručení dalšího písemného upozornění, může Poskytovatel od Smlouvy jednostranně odstoupit. Stejně právo má Poskytovatel i v případě soustavně opožděného placení měsíční ceny Zákazníkem či soustavného neplacení měsíční ceny Zákazníkem. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování měsíční ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování měsíční ceny. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskytovatel je současně oprávněn vymáhat po Zákazníkovi uhrazení prokazatelně vzniklé škody.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

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

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

V. Reklamační služba, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
2. Reklamační na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4“, a to do **60 kalendářních dnů** ode dne doručení příslušného účetního dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamační proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.
3. Reklamační na poskytovanou službu se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4“, a to do **60 kalendářních dnů** ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.
4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do **30 pracovních dnů** po jejím obdržení a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do **60 kalendářních dnů** ode dne jejího obdržení.
5. V případě, že výsledkem reklamační je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude taková částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované služby v nejbližším následujícím účetním termínu.
6. Reklamační a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných poruch lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce na SMC Poskytovatele, způsobem popsaným v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.
7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli snížení měsíční paušální ceny dotčené Služby o **1/720** za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do **60 kalendářních dnů** ode dne kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokutu, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.
8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy :
 - a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek,
 - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb,
 - c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

VI. Hlášení poruch

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

VII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

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

VIII. Případy přerušování poskytování Služby, vyšší moc

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

IX. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

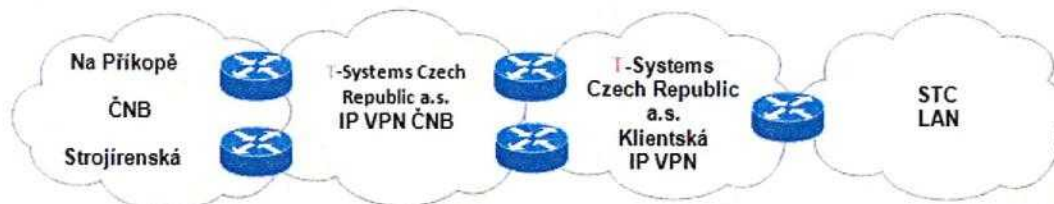
1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace dle ustanovení § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník a informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakékoliv podobě, vážící se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany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

X. Závěrečná ustanovení

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

Ing. Michal Hátle, CSc., v.r.
Předseda představenstva T-Systems Czech Republic a.s.

Příloha č.2 – Specifikace služeb



Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje připojení do spol. ČNB prostřednictvím IP VPN sítě. Na úrovni fyzické infrastruktury budou všechny lokality připojeny prostřednictvím optické infrastruktury spol. T-Systems Czech Republic a.s. Pro transport IP paketů bude použita Ethernetová technologie. Služba bude zakončena koncovým zařízením (CE) od spol. Cisco, které poskytne rozhraní 10/100/1000 Mb/s.

Pro případ výskytu poruchy Služeb nebo pro řešení provozních problémů je zřízeno Dohledové centrum T-Systems Czech Republic (Network Control Center - NCC), které slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele.

Poskytovatel zajistí pro všechny poskytované Služby tzv. Service Desk (horkou poradenskou linku pro Služby).

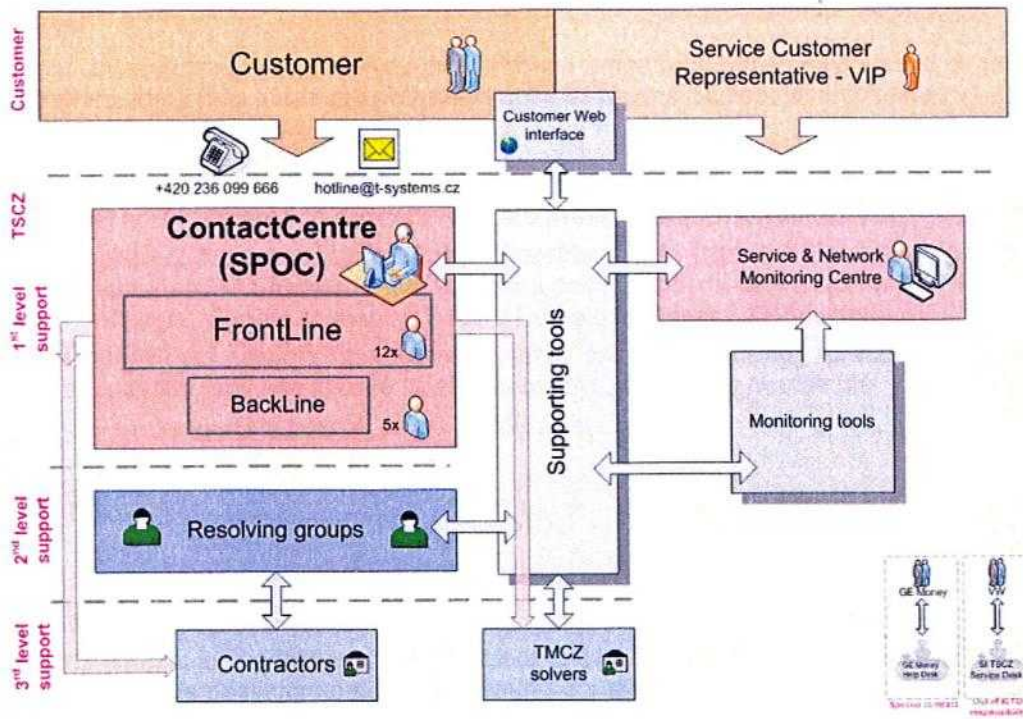
Je podporován vícekanálový přístup k Service Desk (telefonicky, e-mailem, faxem).

Service Desk splňuje následující požadavky:

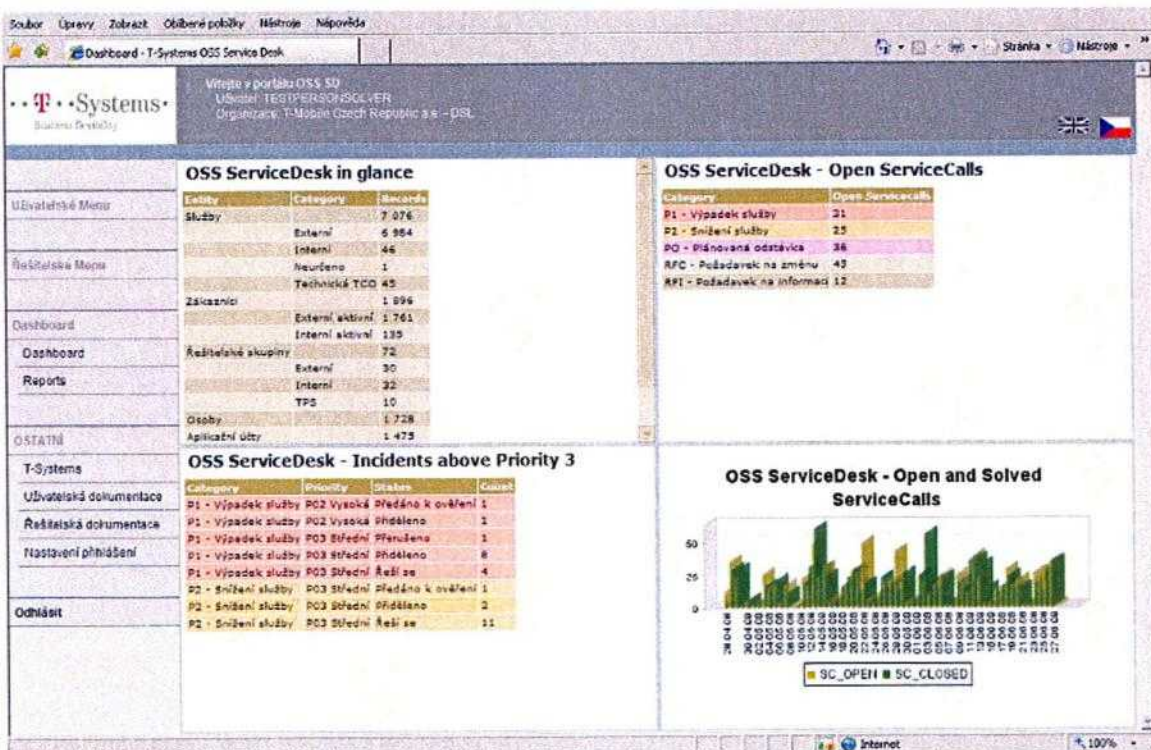
- Service Desk je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu po celou dobu kalendářního roku.
- Service Desk představuje jediný kontaktní bod pro Zákazníka, a to pro všechny Služby poskytované Poskytovatelem.
- Service Desk provádí identifikaci problémů a řeší provozní problémy první úrovně.
- Záznamy a tikety pro sledování problémů Service Desk budou k dispozici v centrálním systému tiketů při řešení potíží.
- Service Desk proaktivně informuje zákazníka o stavu tiketu a o postupu řešení.
- Service Desk umožňuje reporting kvality poskytovaných Služeb v periodách a obsahu sjednaných se Zákazníkem.

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

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



V rámci technické podpory používá Poskytovatel systém přiřazování tiketů poruchám a problémům, které slouží pro záznam a sledování poruch a problémů podle sjednaných SLA od Service Desk. Za řešení a uzavření nebo přiřazení poruchových nebo změnových tiketů a objednávek zodpovídají zaměstnanci technické podpory Poskytovatele.



Monitorování

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

Služba monitorování zahrnuje následující:

- Provoz systému centrální databáze obsahující sebraná data o provozu
- Přípravu zpráv potřebných pro zprávy SLA o kvalitě poskytovaných služeb.

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

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

Pro dohled serverů se využívá několik druhů SNMP agentů:

iAgent

CA SystemEDGE

net-snmp

Dohledované technologie

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

Příloha č.3 - Kvalita poskytovaných služeb

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

Definice

Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci služby a v Předávacím protokolu. Výjimky z tohoto pravidla stanoví rovněž Smlouva a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

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

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

Měsíční paušální cenou se rozumí Měsíční cena za Službu dle Smlouvy.

Výpočet měsíční dostupnosti

Procentuální měsíční dostupnost Služby se vypočítá dle následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{(T_{ok} - T_{err})}{T_{ok}} * 100$$

D_m je měsíční dostupnost služby v %
 T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období
 T_{ok} je celková doba po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na jedno desetinné místo.

Kvalita služby „Standard“

Poskytovatel garantuje Zákazníkovi minimální měsíční dostupnost služeb na úrovni 99,6%. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti služby je sjednána takto:

Měsíční dostupnost služby Standard	Pokuta z měsíční paušální ceny dotčené služby
99,5 % - 99,0 %	5 %
98,9 % - 98,0 %	10 %
97,9 % - 97,0 %	15 %
96,9 % - 96,0 %	20 %
nižší než 96,0 %	30 %

Kvalita služby „Premium“

Poskytovatel garantuje Zákazníkovi minimální měsíční dostupnost služeb na úrovni 99,9%. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti služby je sjednána takto:

Měsíční dostupnost služby Premium	Pokuta z měsíční paušální ceny dotčené služby
99,8% - 99,6%	5%
99,5% - 99,3%	10%
99,2% - 99,0%	15%
98,9% - 98,0%	20%
97,9% - 97,0%	25%
nižší než 97,0%	30%

Ostatní ujednání

Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:

- a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících z platných Všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s. nebo Smlouvy; nebo
- b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb;
- c) se jedná o „vyšší moc“, přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

Zákazník zaplatí Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do svěřených technických prostředků. Zákazník dále zaplatí Poskytovateli částku 5 250,-Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čety Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka, a který se následně ukázal jako neopodstatněný, tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.

Příloha č.4: Specifikace součinnosti Zákazníka

Zákazník se zavazuje:

- poskytnout poskytovateli na jeho vyžádání potřebné kontakty, podklady a informace včetně přesné specifikace zakončení Služby na obou koncových lokalitách STC i ČNB, jakož i přímou součinnost kontaktních osob potřebnou pro zřízení a poskytování Služeb v obou koncových lokalitách služby
- poskytnout poskytovateli na jeho vyžádání přístup do prostor či k zařízením na obou koncových lokalitách služby, pokud je to potřebné pro řádné poskytování Služeb;
- neprodleně informovat poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na poskytování Služeb.

Příloha č.5: Podmínky navýšení přenosové kapacity linky

Zákazník je v rámci Služby oprávněn požadovat navýšení přenosové kapacity linky, přičemž proces navýšení se řídí následujícími podmínkami:

1. Zákazník předloží Poskytovateli písemný požadavek na navýšení stávající přenosové kapacity linky nejméně 6 týdnů před datem předpokládaného zahájení poskytování navýšené přenosové kapacity linky.
2. Poskyvatel definuje podmínky, za kterých bude realizovat požadované navýšení přenosové kapacity linky a doručí je Zákazníkovi do 14-ti dnů ode dne obdržení požadavku Zákazníka.
3. Zákazník formou výzvy osloví Poskytovatele k předložení návrhu Dodatku ke Smlouvě.
4. Smluvní strany si odsouhlasí znění Dodatku ke Smlouvě, který stanoví konečné dodací, platební a jiné podmínky takto upravené Služby.
5. Smluvní strany uzavřou Dodatek ke Smlouvě.

Příloha č.6: Cenová specifikace

Pro stanovení Měsíční ceny Služby budou pro danou přenosovou kapacitu linky kalkulovány náklady dle níže uvedené tabulky:

(ceny jsou v Kč)

Přenosová kapacita linky	Zřizovací poplatek bez DPH	Zřizovací poplatek s DPH	Provoz za měsíc bez DPH	Provoz za měsíc s DPH	Nabídková cena bez DPH za 1 rok	Nabídková cena s DPH za 1 rok
	a	b	c	d	a + 12c	b + 12d
512 Kbit/s	0	0	5 100	6 120	61 200	73 440
1 Mbit/s	0	0	5 400	6 480	64 800	77 760
2 Mbit/s	0	0	5 900	7 080	70 800	84 960
10 Mbit/s	0	0	9 800	11 760	117 600	141 120

Příloha č.8 – Postup při ohlašování a odstraňování poruchy

1 Proces odstranění poruchy

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

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

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

1.1 Hlášení o poruše od Zákazníka – provádí Zákazník

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

1.2 Potvrzení obdržení hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

Poskytovatel potvrzuje, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.

1.3 Hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

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

1.4 Odstranění poruchy – provádí Poskytovatel

Poskytovatel provede odstranění poruchy.

1.5 Opětovné hlášení o poruše – provádí Poskytovatel

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

1.6 Potvrzení opětovného hlášení o poruše - provádí Zákazník

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

1.7 Hlášení o odstranění poruchy – provádí Poskytovatel

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

1.8 Potvrzení hlášení o odstranění poruchy – provádí Zákazník

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

2 Kontaktní informace

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

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

Telefon: 236 099 777, případně 272 732 080

Fax: 236 099 888

E-mail: dohled@t-systems.cz



Ministerstvo financí
118 10 PRAHA
-29-

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA
-29-

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA
-29-

Systems Czech Republic a.s.
C 6020382
5/17/19
PRAHA 4
F...S
stems

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA
-29-

