



MIZPP00JDLI8

21824/ENV/13

Evidenční číslo přidělené z Centrální evidence smluv: 130064

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

č.2013/0275

uzavřená

mezi

Česká republika – Ministerstvo životního prostředí

na straně jedné

a

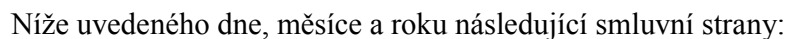
společností T-Systems Czech Republic a.s.

na straně druhé

OBSAH

SMLOUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:	5
1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	5
1.1. Rozhodné právo	5
2. PŘEDMĚT	5
2.1. Předmět	5
3. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN	5
3.1. Závazek Poskytovatele poskytovat služby	5
3.2. Služby poskytované dle této Smlouvy	5
3.3. Cena za služby poskytované dle Smlouvy	6
3.4. Cena za zavedení služby (zřizovací poplatek) pro stejné služby	6
3.5. Změna ceny za Služby poskytované dle této Smlouvy v případě změnových požadavků	6
3.6. Splatnost a fakturace ceny	6
3.7. Požadavky na zajištění sledování vlastních nákladů Zákazníka	7
3.8. Smluvní pokuty v případě vad plnění	8
3.9. Zajištění řádného přechodu na služby dle této Smlouvy	8
4. ZMĚNY SLUŽEB	10
4.1. Právo Zákazníka uplatňovat změnové požadavky	10
4.2. Společná ustanovení o uplatnění změnových požadavků	10
4.3. Kvantitativní změnové požadavky	10
4.4. Kvalitativní změny	11
4.5. Vzájemný vztah mezi změnovými požadavky	12
4.6. Specifické požadavky Zákazníka	12
5. ZÁVADY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	12
5.1. Kvalita poskytovaných služeb	12
5.2. Řešení závad	12
5.3. Bezúplatnost služeb poskytovaných dle článku 5.2. a článku 5.3. této Smlouvy	13
6. DOBA TRVÁNÍ TÉTO PROVÁDĚCÍ SMLOUVY	14
6.1. Platnost a účinnost této Smlouvy	14
6.2. Doba trvání této Smlouvy	14
6.3. Zánik této Smlouvy	14

6.4.	Podstatné porušení povinností Poskytovatelem	14
7.	PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE A SANKCE	15
7.1.	Prohlášení Poskytovatele.....	15
7.2.	Závazek na zajištění pravdivosti a platnosti prohlášení Poskytovatele.....	16
7.3.	Sankce dle této Smlouvy.....	16
8.	DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ.....	16
8.1.	Důvěrné informace a závazek k jejich ochraně	16
8.2.	Oprávnění ke zpřístupnění Důvěrných informací.....	17
8.3.	Bezpečnostní opatření ve vztahu k Důvěrným informacím.....	17
8.4.	Trvání závazků důvěrnosti dle tohoto Článku Smlouvy	17
8.5.	Ochrana duševního vlastnictví.....	17
8.6.	Ochrana telekomunikačního tajemství.....	18
9.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	18
9.1.	Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele.....	18
9.2.	Doručování	18
9.3.	Doplnění a změny této Smlouvy.....	20
9.4.	Oddělitelnost.....	20
9.5.	Závaznost pro právní nástupce Smluvních stran	20
9.6.	Stejnopisy.....	20
9.7.	Finanční kontrola.....	20
9.8.	Přílohy.....	20
9.9.	Jazyk	21
9.10.	Řešení sporů.....	21
9.11.	Úplná smlouva	21
9.12.	Zrušovací klauzule	21
9.13.	Zveřejnění Smlouvy a povinných informací.....	21
1.	Použitá terminologie.....	33
2.	Kvalitativní ukazatele služby.....	33
3.	Smluvní pokuty	34
4.	Měření Kvalitativních ukazatelů a jejich vykazování	35
5.	Ostatní ujednání.....	35
6.	Odstoupení od Smlouvy	36



Česká republika – Ministerstvo životního prostředí

se sídlem Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10

IČ: 00164801

jednající: Ing. Vojtěch Munzar, náměstek ministra pro sekci úřadu ministerstva, pověřen
řízením sekce úřadu ministerstva

Osoba oprávněná k podpisu této smlouvy na základě pověření ze dne 14. března 2013:

Ing. Jana Vodičková, ředitelka odboru informatiky a provozu

(dále jen „Zákazník“)

na straně jedné

a

T-Systems Czech Republic a.s.

se sídlem Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4

IČ: 61059382

jednající: Ing. Michal Hátle, CSc., předseda představenstva a

Ing. Lenka Kališová, CSc., členka představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

na straně druhé

(Zákazník a Poskytovatel budou v této Smlouvě označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely tuto

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací

(dále jen „**Smlouva**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

Zákazník má zájem, aby pro něj Poskytovatel zajistil poskytování datových služeb Ethernet v rámci Komunikační infrastruktury veřejné správy v souladu s Usnesením vlády České republiky ze dne 27. února 2013 č. 138, k aktuálnímu stavu zadávacího řízení na veřejnou zakázku Poskytování služeb KIVS – 2013-2017,

SMLOVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Rozhodné právo

Tato Smlouva se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ObchZ**“), a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOEK**“).

2. PŘEDMĚT

2.1. Předmět

Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi služby specifikované dále v této Smlouvě, a to za podmínek blíže sjednaných v této Smlouvě. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Zákazníka uhradit Poskytovateli cenu za služby poskytované dle této Smlouvy.

3. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

3.1. Závazek Poskytovatele poskytovat služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby, které jsou blíže vymezeny v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“), a to v množství, místě a čase blíže vymezeném ve vztahu k jednotlivým Službám v Příloze č. 1 této Smlouvy a v souladu s požadavky vztahujícími se k poskytovaným Službám, které jsou ve vztahu k jednotlivým Službám blíže vymezeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3.2. Služby poskytované dle této Smlouvy

Služby poskytované dle této Smlouvy jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále také „**Katalogový list**“) Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této Smlouvy v souladu s Katalogovými listy.

3.3. Cena za služby poskytované dle Smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že cena za služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy ve vztahu k jednotlivým Službám dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je stanovena dle cenových údajů obsažených v Katalogových listech tvořících součást Přílohy č. 1 této Smlouvy, a to na základě následujícího mechanismu:

V příslušných kolonkách Katalogových listů je uvedena cena za Službu dle Katalogového listu (dále jen „**Cena za službu**“), a to zvlášť pro měsíční paušál a zřizovací poplatek.

V příslušných kolonkách některých Katalogových listů je dále uvedena v části doplňkových parametrů cena za doplňkovou službu dle Katalogového listu (dále jen „**Doplňková služba**“ a „**Cena za doplňkovou službu**“), a to v členění na cenu za zřízení příslušné Doplňkové služby a cenu za měsíční poplatek za Doplňkové služby.

3.4. Cena za zavedení služby (zřizovací poplatek) pro stejné služby

V případě, že Zákazníkovi byla ke dni předcházejícímu zavedení Služby dle této Smlouvy poskytována Poskytovatelem stejná Služba, není Poskytovatel oprávněn účtovat za zavedení (tj. překlopení) takové Služby dle této Smlouvy zřizovací poplatek. Stejnou Službou se ve smyslu tohoto článku 3.4. této Smlouvy rozumí Služba, která svými technologickými parametry odpovídá parametrům definujícím v příslušném Katalogovém listu Poskytovatelem zaváděnou Službu, včetně shodné konfigurace těchto parametrů a použitých HW komponent, nedohodne-li se Zákazník s Poskytovatelem jinak.

Ustanovením tohoto článku 3.4 této Smlouvy není dotčeno právo Poskytovatele neúčtovat zřizovací poplatek v případech, kdy tak uzná za vhodné nebo kdy se tak dohodne se Zákazníkem.

3.5. Změna ceny za Služby poskytované dle této Smlouvy v případě změnových požadavků

Cena za Služby poskytované dle této Smlouvy může být měněna v případě změnových požadavků dle článku 4. této Smlouvy, a to způsobem uvedeným pro jednotlivé změnové požadavky v článku 4. této Smlouvy.

3.6. Splatnost a fakturace ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi bude hrazena na základě daňového dokladu doručeného Zákazníkovi, a to zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly příslušné Služby ze strany Poskytovatele Zákazníkovi poskytovány s tím, že cena za Služby poskytnuté v příslušném kalendářním měsíci je splatná

do třiceti (30) dnů poté, co Poskytovatel doručí Zákazníkovi daňový doklad na příslušnou částku.

Jakýkoliv daňový doklad bude vystaven a doručen Zákazníkovi nejpozději do patnáctého (15.) dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po skončení příslušného kalendářního měsíce a bude obsahovat podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci. Tento rozpis bude odpovídat požadavkům na zajištění sledování vlastních nákladů Zákazníka dle následujícího článku této Smlouvy.

Povinnou náležitostí každého daňového dokladu je vedle obecných náležitostí vyplývajících z příslušných právních předpisů rovněž označení číslem této Smlouvy přiděleným účastníkem z Centrální evidence smluv Zákazníka (**130 064**).

Jakýkoliv řádný nebo opravný daňový doklad, vč. případného vypořádání fakturace daňovým dokladem, doručený zákazníkovi musí být současně doručen Zákazníkovi také v elektronické podobě, a to na elektronickou adresu určenou Zákazníkem.

a) vady fakturace a jejich vliv na splatnost ceny

Zákazník je oprávněn vrátit Poskytovateli přede dnem splatnosti příslušnou fakturu bez zaplacení, pokud taková faktura nemá náležitosti uvedené v tomto článku Smlouvy nebo má jiné závady v obsahu nebo formě stanovené obecně závaznými právními předpisy, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen v případě vrácení faktury vyhotovit fakturu novou. Důvodným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury.

b) způsob úhrady ceny

Cena za služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi dle Smlouvy bude hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, jež bude vyznačen na příslušném daňovém dokladu.

c) prodlení s úhradou ceny

Jestliže Zákazník neuhradí Poskytovateli řádně a včas jakoukoliv část ceny za Služby, bude Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení z dlužné části ceny, a to za každý započatý den prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí příslušnými právními předpisy.

3.7. Požadavky na zajištění sledování vlastních nákladů Zákazníka

Nebude-li Zákazník písemně požadovat jinak, vystaví Poskytovatel daňový doklad souhrnně pro všechny Služby dle Katalogových listů obsažených v Příloze č. 1 této Smlouvy, které byly v příslušném období poskytnuty Zákazníkovi.

Poskytovatel je povinen vystavit a doručit elektronicky Zákazníkovi nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období podklad pro vyúčtování ceny za příslušné Služby a dané zúčtovací období poskytnuté zákazníkovi. Zákazník je po doručení podkladů oprávněn nejpozději do tří (3) pracovních dnů doručit Poskytovateli připomínky k daným podkladům. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel ve vztahu k Zákazníkovi upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Zákazníka k příslušným podkladům nejsou dotčena práva Zákazníka na reklamaci vyúčtované ceny za danou službu a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZoEK.

Zákazník je oprávněn Poskytovateli písemně sdělit požadavky na sledování nákladů ve vztahu ke Službám poskytovaným Zákazníkovi. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve vztahu k Zákazníkovi vystavovat pouze daňové doklady obsahující podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci. Takový podrobný rozpis Služeb musí odpovídat Zákazníkem oznámeným požadavkům na sledování vlastních nákladů. Pokud Zákazník nesdělí Poskytovateli své požadavky na sledování vlastních nákladů dle tohoto článku 3.6 této Smlouvy, platí, že rozpis poskytnutých Služeb bude respektovat členění dle Katalogových listů.

3.8. Smluvní pokuty v případě vad plnění

V případě vad plnění dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokuty dle Přílohy č. 3 Smlouvy.

3.9. Zajištění řádného přechodu na služby dle této Smlouvy

Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom důležitosti řádného zavedení Služeb dle této Smlouvy tak, aby poskytování těchto Služeb plynule a bezproblémově navázalo na služby poskytované Zákazníkovi, a zavazuje se vyvinout úsilí k tomu, aby Služby dle této Smlouvy byly zavedeny následovně:

- a) jedná-li se o Službu, která do okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy byla Zákazníkovi Poskytovatelem poskytována ve stejné specifikaci, jako má být poskytována dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel nepřerušit poskytování takové Služby a plynule pokračovat v jejím poskytování na základě této Smlouvy;
- b) jedná-li se o Službu, která do okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy byla Zákazníkovi poskytována Poskytovatelem, avšak od nabytí účinnosti této

Smlouvy má být specifikace dané Služby upravena, zavazuje se Poskytovatel nepřerušit poskytování takové Služby a plynule pokračovat v jejím poskytování na základě této Smlouvy v původní specifikaci a současně bez zbytečného odkladu po domluvě se Zákazníkem dohodnout termín provedení změny poskytované Služby tak, aby odpovídala specifikaci dohodnuté touto Smlouvou; nebude-li Zákazník požadovat jinak, provedení změny Služby nenastane později, než ve lhůtě pro zřízení takovéto Služby jako nové služby; provedení změny Služby bude potvrzeno písemným předávacím protokolem podepsaným Zákazníkem;

- c) jedná-li se o novou Službu, tedy o Službu, která do okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy nebyla Zákazníkovi poskytována Poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služby co nejdříve po uzavření této Smlouvy, ne později, než ve lhůtě uvedené v příslušném požadavkovém listu.

Za účelem zajištění zahájení řádného poskytování Služeb poskytovaných dle této Smlouvy se Smluvní strany dohodly, že pokud poskytování Služeb nebude Poskytovatelem zahájeno řádně a v plném rozsahu k okamžiku vymezenému dobou zavedení příslušné služby uvedenou v Příloze č. 1 této Smlouvy, s výjimkou případů, kdy

- a) byl písemnou dohodou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem sjednán individuální harmonogram zahájení poskytování Služby, anebo kdy
- b) ze strany Zákazníka nedošlo k poskytnutí potřebné součinnosti pro zahájení poskytování Služby a Poskytovatel na neposkytnutí této součinnosti bezodkladně Zákazníka písemně upozornil, včetně uvedení důsledků neposkytnutí této součinnosti, uvedených v tomto článku 3.8. této Smlouvy,

je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši dle článku 3 Přílohy č. 3 Smlouvy (Ujednání o úrovni služeb a sankcích za její porušení). Lhůty pro doby zavedení příslušných Služeb uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy počínají běžet dnem, kdy tato Smlouva nabude účinnosti. Smluvní pokutu je Zákazník oprávněn požadovat za každou Službu, jejíž poskytování Poskytovatel nezahájil řádně a v plném rozsahu k okamžiku vymezenému dobou zavedení příslušné Služby. Pro vyloučení pochybností se smluvní pokuta uplatní pouze pro ty Služby, které Poskytovatel za výše uvedených podmínek nezahájil řádně a v plném rozsahu k požadovanému dni vůči Zákazníkovi, a ve výši vztažené na příslušné Služby, které mají být poskytovány Zákazníkovi.

Nastanou-li podmínky dle písm. b) předchozího odstavce tohoto článku 3.9. této Smlouvy, neběží po dobu jejich trvání závazek Poskytovatele k zahájení řádného poskytování Služeb poskytovaných dle této Smlouvy k okamžiku vymezenému dobou zavedení příslušné Služby; tento závazek však nadále trvá a doba pro plnění

Poskytovatele se pouze prodlužuje o lhůtu, kdy trvaly podmínky dle bodu b) předchozího odstavce tohoto článku 3.9. této Smlouvy.

Uplatněním této smluvní pokuty není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v části přesahující uplatněnou smluvní pokutu.

4. ZMĚNY SLUŽEB

4.1. Právo Zákazníka uplatňovat změnové požadavky

Zákazník má právo kdykoliv během účinnosti této Smlouvy písemně uplatnit u Poskytovatele změnové požadavky ve vztahu ke Službám poskytovaným Zákazníkovi dle této Smlouvy. Nestanoví-li Smlouvy jinak je Poskytovatel povinen změnovým požadavkům Zákazníka vyhovět za dodržení podmínek dle této části 4. Smlouvy.

4.2. Společná ustanovení o uplatnění změnových požadavků

Všechny změnové požadavky Zákazníka dle této části 4. Smlouvy musí být uplatněny písemně, s uvedením článku této Smlouvy, dle kterého je změnový požadavek uplatňován, a doručeny na adresu Poskytovatele uvedenou čl. 9.2 této Smlouvy.

Pokud není v rámci změnového požadavku Zákazníkem požadováno pozdější provedení změny Služby, je Poskytovatel povinen na základě změnového požadavku provést požadovanou změnu Služby nejpozději ve lhůtě odpovídající době zavedení příslušné Služby tak, jak je tato uvedena v příslušném Katalogovém listu. Uvedená lhůta běží od okamžiku doručení změnového požadavku Poskytovateli.

V případě změnových požadavků vztahujících se ke službám na technologii DSL, nebo u Služeb, u kterých změnový požadavek představuje změnu v technologickém zajištění služby, je Zákazník povinen provést technické šetření. Bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy není Poskytovatel povinen vyhovět takovým změnovým požadavkům, jejichž realizace by dle výsledků technického šetření znamenala mimořádné technické nároky či mimořádné náklady na jejich provedení

Změnové požadavky mohou být Zákazníkem vždy požadovány pouze ve vztahu ke Službám specifikovaným v jednom Katalogovém listu.

Nedohodnou-li se Smluvní strany písemně pro daný případ jinak, budou se Smluvní strany vzájemně písemně informovat o provedených změnových požadavcích, včetně rozsahu a doby provedení změnového požadavku.

4.3. Kvantitativní změnové požadavky

Zákazník je oprávněn opakovaně uplatňovat změnové požadavky na navýšení počtu Služeb specifikovaných v jednom Katalogovém listu, které jsou dle této Smlouvy

poskytovány. Na základě změnových požadavků na navýšení množství poskytovaných Služeb může být celkové množství Služeb dle jednoho Katalogového listu navýšeno maximálně o 20% (počítáno dle celkového počtu Služeb ve smluvním období, či celkového finančního objemu za Služby ve smluvním období, podle toho, co umožní větší navýšení). Cena za Služby získané na základě realizace změnového požadavku na navýšení počtu Služeb bude stanovena způsobem dle této Smlouvy.

Realizací změnového požadavku na navýšení počtu Služeb vzniká povinnost Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi Služby v rozsahu dotčeném změnovým požadavkem a povinnost Zákazníka hradit cenu za uvedené Služby s ohledem na tyto změnové požadavky. Pokud není dohodnuto jinak, a je-li splnění změnového požadavku v takové lhůtě po technické stránce proveditelné (viz čl. 4.2 této Smlouvy), dojde k navýšení počtu Služeb na základě změnového požadavku nejpozději ve lhůtě odpovídající době zavedení příslušné Služby tak, jak je tato uvedena v příslušném Katalogovém listu, ode dne doručení změnového požadavku Poskytovateli.

Zákazník je oprávněn opakovaně uplatňovat změnové požadavky na snížení počtu Služeb specifikovaných v jednom Katalogovém listu, které jsou dle této Smlouvy poskytovány. Na základě změnových požadavků na snížení množství poskytovaných Služeb může být celkové množství služeb dle jednoho Katalogového listu v Příloze č. 1 této Smlouvy sníženo maximálně o 20% (počítáno dle celkového počtu Služeb ve smluvním období, či celkového finančního objemu za Služby ve smluvním období, podle toho, co umožní větší snížení).

Realizací změnového požadavku na snížení počtu Služeb zaniká povinnost Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi Služby a povinnost Zákazníka hradit cenu za dosavadní Služby, a to v rozsahu dotčeném změnovým požadavkem. Pokud není dohodnuto jinak, a je-li splnění změnového požadavku v takové lhůtě po technické stránce proveditelné (viz článek 4.2 této Smlouvy), ke snížení počtu Služeb na základě změnového požadavku dojde 14. (čtrnáctý) den ode dne doručení změnového požadavku Poskytovateli.

4.4. Kvalitativní změny

Konečný uživatel je oprávněn opakovaně uplatňovat změnové požadavky na navýšení kvality Služeb (zvýšení parametrů služeb) specifikovaných v jednom Katalogovém listu.

Cena za služby poskytované na základě realizace změnového požadavku na navýšení kvality Služeb bude stanovena způsobem dle této Smlouvy. V případě Služby poskytované na základě realizace změnového požadavku na navýšení kvality Služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat za zavedení (tj. změnu) takové Služby zřizovací poplatek maximálně ve výši odpovídající rozdílu mezi zřizovacím poplatkem

za změněnou Službu a zřizovacím poplatkem za dosavadní Službu, a to pouze v případě, že nová Služba neodpovídá svými technologickými parametry včetně jejich shodné konfigurace a použitých HW komponent, původní Službě, pokud se Zákazník a Poskytovatel nedohodnou jinak.

Zákazník je oprávněn opakovaně uplatňovat změnové požadavky na snížení kvality služeb (snížení parametrů Služeb) specifikovaných v jednom Katalogovém listu, které jsou dle této Smlouvy poskytovány.

Cena za Služby poskytované na základě realizace změnového požadavku na snížení kvality služeb bude stanovena způsobem dle této Smlouvy. V případě Služby poskytované na základě realizace změnového požadavku na snížení kvality Služeb není Poskytovatel oprávněn účtovat za změnu takové Služby zřizovací poplatek.

Za kvalitativní změnový požadavek dle tohoto čl. 4.4 této Smlouvy není považován požadavek na změnu místa (tj. adresy/č.p.) poskytování Služby.

4.5. Vzájemný vztah mezi změnovými požadavky

Veškeré změnové požadavky je možno vzájemně kombinovat. Pro limity změnového požadavku uvedeného v čl. 4.3 této Smlouvy platí, že tyto limity se vždy počítají z celkového množství Služeb dle jednoho Katalogového listu specifikovaných ve vztahu k Zákazníkovi v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4.6. Specifické požadavky Zákazníka

Zvláštní případy opravňující Zákazníka k uplatnění změnových požadavků nad rámec výše uvedeného jsou rovněž uvedeny u jednotlivých služeb v Příloze č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen k těmto požadavkům přihlídnout. Pro tyto zvláštní případy změnových požadavků se, pokud není uvedeno jinak, přiměřeně použijí principy obsažené v této části 4 Smlouvy.

5. ZÁVADY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

5.1. Kvalita poskytovaných služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v kvalitě sjednané touto Smlouvou, zejména její Přílohou č. 3.

5.2. Řešení závad

Systém evidence incidentů a závad Služeb a sledování jejich řešení bude realizován dle následujících ustanovení:

- a) Poskytovatel je do pěti (5) pracovních dnů od účinnosti této Smlouvy povinen písemným vyjádřením adresovaným Zákazníkovi uvést telefonní číslo a další

kontaktní údaje, na kterém bude existovat non-stop služba, která bude zaznamenávat všechny hlášené incidenty Zákazníka;

- b) v případě, kdy Zákazník zjistí závadu poskytovaných Služeb co do jejích parametrů dle Přílohy č. 1 a Přílohy č. 3 této Smlouvy, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na kontaktní údaje dle článku 5.2 písm. a) této Smlouvy;
- c) Poskytovatel je povinen po nahlášení závady dle článku 5.2 této Smlouvy provést bez zbytečného odkladu analýzu závady, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu odstranit. U Služeb, pro něž jsou v Katalogovém listu stanoveny SLA, je povinen ji odstranit ve lhůtách stanovených SLA dané Služby. Pokud Poskytovatel tuto svoji povinnost nesplní, je povinen Zákazníkovi zaplatit smluvní pokutu sjednanou v Příloze č. 3 Smlouvy. Tato smluvní pokuta nelimituje výši případné náhrady škody přesahující výši sjednané smluvní pokuty. U Služeb, pro které není v Katalogovém listu uvedeno SLA, je Poskytovatel povinen odstranit závadu do tří (3) pracovních dnů od nahlášení závady, nedohodnou-li se Zákazník a Poskytovatel jinak. Pokud Poskytovatel ve lhůtách pro odstranění závady příslušnou závadu neodstraní, ztrácí nárok na zaplacení měsíčního poplatku za tuto Službu, a to za celý měsíc, v němž došlo k nedodržení této lhůty k odstranění závady, resp. po měsíce následující, pokud v nich lhůta k odstranění závady stále běžela. Všechny výše uvedené lhůty pro odstranění závad se prodlužují o dobu, po kterou Zákazník neposkytne Poskytovateli součinnost (nepřístupnost pracoviště atd.), a to za podmínky a v rozsahu, pro který Poskytovatel na neposkytnutí požadované součinnosti Zákazníka bezodkladně písemně upozornil;
- d) v případě, že po nahlášení závady dle článku 5.2. této Smlouvy Poskytovatel zjistí, že příčina nahlášené závady spočívá v jednání Zákazníka, bez zbytečného odkladu po tomto zjištění jej vyzve k realizaci kroků, které závadu odstraní, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem;
- e) v případě, že po nahlášení závady dle článku 5.2. této Smlouvy Poskytovatel zjistí, že příčina nahlášené závady spočívá v jednání jiných osob, než je Zákazník nebo Poskytovatel, oznámí Zákazníkovi svá zjištění a navrhne jejich řešení, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy okolnosti vedoucí k řešení dané závady s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem.

5.3. Bezúplatnost služeb poskytovaných dle článku 5.2. a článku 5.3. této Smlouvy.

Poskytovateli nenáleží za služby poskytované v souvislosti realizací dohledu dle článku 5.2. této Smlouvy jakákoli úplata a tyto služby jsou Poskytovatelem poskytovány bezúplatně.

6. DOBA TRVÁNÍ TÉTO PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

6.1. Platnost a účinnost této Smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti ode dne 1. 4. 2013.

6.2. Doba trvání této Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že se Smluvní strany výslovně dohodly, že doba trvání této Smlouvy neskončí na základě výpovědi ze strany Zákazníka dříve, než uplynou lhůty ve smyslu článku 6.3 Smlouvy.

6.3. Zánik této Smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu lze ukončit výhradně na základě písemné dohody Smluvních stran, v souladu s příslušnými právními předpisy, nebo po uplynutí: (i) třicetidenní (30) výpovědní lhůty na základě výpovědi doručené ze strany Zákazníka Poskytovateli v případě, že se Poskytovatel dopustí podstatného porušení této Smlouvy uvedeného v článku 6.4 níže; a/nebo (ii) dvouměsíční (2) výpovědní lhůty na základě výpovědi doručené ze strany Zákazníka Poskytovateli s tím, že tato výpovědní doba nezačne běžet dříve než šest (6) měsíců po dni účinnosti této Smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby a plnit závazky vyplývající ze Smlouvy po celou dobu trvání Smlouvy a spolupracovat se Zákazníkem, popř. také se 3. stranami určenými Zákazníkem, v rozsahu nutném pro zajištění bezproblémového využívání, kontinuity a přechodu příslušných služeb i v průběhu výpovědní lhůty.

Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy vedle obecné právní úpravy rovněž tehdy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:

- a) nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkovával nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění smlouvy; nebo
- b) zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění smlouvy ke škodě Zákazníka, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.

6.4. Podstatné porušení povinností Poskytovatelem

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely této Smlouvy je porušení podstatné, jestliže Poskytovatel porušující tuto Smlouvu věděl v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, který vyplývá z jejího obsahu, že Zákazník nebude mít zájem na plnění povinností

při takovém porušení této Smlouvy. To se týká i případů poskytnutí vadného plnění ze strany Poskytovatele.

Smluvní strany se dále dohodly a souhlasí, že pro účely této Smlouvy je porušení podstatné rovněž v případech výslovně tak označených v Příloze č. 3 k Smlouvě.

7. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE A SANKCE

7.1. Prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel tímto prohlašuje ke dni uzavření této Smlouvy:

- a) Poskytovatel je společností řádně založenou a platně existující podle právních předpisů České republiky;
- b) Poskytovatel má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Poskytovatele, popř. jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření této Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného touto Smlouvou, a to za podmínek dle této Smlouvy, a že osoby podepisující tuto Smlouvu jménem nebo za Poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
- c) Poskytovatel není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**“) včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli. Podle nejlepšího vědomí Poskytovatele nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoliv zajištění majetku Poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat; výrazem „nejlepší vědomí Poskytovatele“ se ve Smlouvě rozumí informace, které management a odpovědní pracovníci Poskytovatele mají nebo by měli mít či znát při postupu s péčí řádného hospodáře;
- d) Poskytovatel je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil tuto Smlouvu po celé smluvní období, a pokud tato Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Poskytovatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;
- e) Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami této Smlouvy;

- f) dle nejlepšího vědomí Poskytovatel má nezbytná osvědčení, individuální oprávnění a další případná osvědčení vyžadovaná ZoEK, případně dalšími právními předpisy a zavazuje se udržovat v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- g) Poskytovatel je pojištěný na škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s výší pojistného plnění minimálně 25 000 000,- Kč.

V případě, že se jakékoli prohlášení Poskytovatele dle tohoto článku Smlouvy ukáže jako nepravdivé, nahradí Poskytovatel Zákazníkovi veškerou škodu nebo újmu, která Zákazníkovi vznikne v důsledku takového stavu. Porušení tohoto závazku je považováno za podstatné porušení této Smlouvy.

7.2. Závazek na zajištění pravdivosti a platnosti prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje vyvinout dostatečné úsilí pro to, aby prohlášení Poskytovatele dle tohoto článku Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Porušení tohoto závazku je považováno za podstatné porušení této Smlouvy.

7.3. Sankce dle této Smlouvy

V případě porušení povinností Poskytovatele dle ujednání obsažených v Příloze č. 3 Smlouvy je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši stanovené v Příloze č. 3 Smlouvy. Je-li Poskytovatel v prodlení s provedením změnového požadavku Zákazníka dle čl. 4 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši dle odst. 3 Přílohy č. 3 Smlouvy.

Uplatněním jakékoli smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v části přesahující uplatněnou smluvní pokutu.

8. DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

8.1. Důvěrné informace a závazek k jejich ochraně

Žádná ze Smluvních stran není oprávněna zpřístupnit jakékoli třetí straně, ani použít nebo využít k jakémukoli účelu jakékoli informace týkající se ostatních Smluvních stran nebo jejich zástupců, spřízněných osob, podnikatelské činnosti a obchodů zamýšlených touto Smlouvou nebo kteroukoli ze smluv na ni navazujících (dále jen „**Důvěrné informace**“), jež získá nebo získala na základě této Smlouvy nebo kterékoli ze smluv na ni navazujících, vyjma pokud tak učiní (i) s předchozím písemným souhlasem příslušné Smluvní strany, nebo (ii) v souladu s požadavky příslušných právních předpisů (včetně práva Zákazníka zveřejnit tuto Smlouvu

a v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění), platných účetních předpisů, platných burzovních předpisů a rozhodnutí příslušného soudu, nebo (iii) pokud to tato Smlouva výslovně umožňuje.

Pro účely tohoto článku Smlouvy se za Důvěrné informace nepokládají žádné informace, jež:

- i. jsou nebo se stanou veřejně dostupnými (jinak než na základě neoprávněného sdělení nebo užití), nebo
- ii. poskytne některé ze Smluvních stran třetí osoba, jež je oprávněna zpracovávat takové informace a má zákonné právo takové informace zpřístupňovat nebo používat.

8.2. Oprávnění ke zpřístupnění Důvěrných informací

Jakákoli ze Smluvních stran je oprávněna sdělovat Důvěrné informace svým spřízněným osobám, subdodavatelům, právním zástupcům, účetním, zaměstnancům, zástupcům a představitelům, avšak s tím, že taková Smluvní strana zajistí, aby ty osoby, jež budou mít přístup k Důvěrným informacím, nezpřístupňovaly Důvěrné informace třetím osobám, ani je nepoužívaly, ani nevyužívaly k jinému účelu, než (i) za účelem plnění (resp. zajištění plnění) zákonných povinností příslušné Smluvní strany, nebo (ii) za účelem plnění (resp. zajištění plnění) povinností vyplývajících ze Smluvní straně z této Smlouvy.

8.3. Bezpečnostní opatření ve vztahu k Důvěrným informacím

Každá ze Smluvních stran se zavazuje, že bude dodržovat přiměřená bezpečnostní opatření za účelem zamezení neoprávněného přístupu třetích osob k Důvěrným informacím, jež jsou v držení příslušné Smluvní strany.

8.4. Trvání závazků důvěrnosti dle tohoto Článku Smlouvy

Závazky obsažené v tomto článku Smlouvy týkající se zachovávání důvěrnosti zůstanou v plném rozsahu platné a účinné ještě po dobu pěti (5) let od zániku Smlouvy.

8.5. Ochrana duševního vlastnictví

V případě, že výsledkem Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy bude jakýkoliv nehmotný statek, jenž nevznikl (plně či částečně) v důsledku duševní tvůrčí činnosti Zákazníka a jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (dále jen „autorské dílo“), pak Zákazník získává okamžikem vyhotovení takového díla právo užívat dílo (dále jen „licence“). Tato licence je udělena jako nevýhradní, trvalá, bez územního omezení. Licence zahrnuje oprávnění Zákazníka užít autorská díla, která jsou počítačovými programy, jak ve zdrojovém, tak v strojovém kódu. Poskytovatel spolu s licencí uděluje Zákazníkovi souhlas k jakékoliv změně nebo

jinému zásahu do autorského díla, které je Zákazník oprávněn užít podle této Smlouvy, a to i prostřednictvím třetích osob. Zákazník není povinen udělenou licenci využít. Má se za to, že odměna za takovou licenci je již zahrnuta v ceně za Služby poskytované ze strany příslušného Poskytovatele na základě Smlouvy (nedojde k navýšení ceny za službu o částku odpovídající odměně za licenci). Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb vznikne činností Poskytovatele a Zákazníka dílo spoluautorů ve smyslu § 8 autorského zákona (dále jen „**dílo spoluautorů**“) a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Zákazník oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Zákazníkovi souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel prohlašuje, že vypořádal či vypořádá veškeré případné nároky autorů příslušných plnění, poskytovaných podle této Smlouvy, a že sjednaná cena zahrnuje celkovou odměnu za poskytnutí práv včetně vypořádání veškerých práv autorů. Ustanovení tohoto odstavce Smlouvy se nevztahuje na autorská díla, k nimž nevykonává Poskytovatel majetková práva, nebo ve vztahu k nimž není Poskytovatel oprávněn poskytnout či postoupit licenci.

8.6. Ochrana telekomunikačního tajemství

Ostatními ustanoveními části 8 Rámcové smlouvy, nejsou dotčeny závazky Poskytovatelů, plynoucí z ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací ve smyslu ZOEK a případně dalších souvisejících právních předpisů.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele

Součástí této Smlouvy jsou i všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele. V případě, že některá ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek jsou v rozporu s touto Smlouvou, mají ustanovení této Smlouvy přednost. Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.

9.2. Doručování

Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle této Smlouvy bude učiněno či dáno písemně. Toto oznámení, žádost či jiné sdělení bude, pokud z této Smlouvy či Rámcové smlouvy nevyplývá jinak, považováno za řádně dané či učiněné druhé Smluvní straně, bude-li doručeno osobně, doporučenou poštou, kurýrní službou, nebo emailem na dále uvedenou adresu příslušné Smluvní strany nebo na takovou jinou adresu, kterou tato příslušná Smluvní strana určí v písemném oznámení zaslaném v souladu s touto Smlouvou:

9.3. Doplnění a změny této Smlouvy

Pokud není v této Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného, může být tato Smlouva (včetně jejích příloh) doplňována nebo měněna pouze ve formě písemných dodatků podepsaných všemi Smluvními stranami. Jakákoliv Smluvní strana bude oprávněna iniciovat jednání směřující k doplnění či změně této Smlouvy prostřednictvím písemného oznámení zaslaného druhé Smluvní straně, načež Smluvní strany provedou veškeré potřebné analýzy a v dobré víře provedou jednání o předmětné záležitosti.

9.4. Oddělitelnost

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Smluvní strany neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu.

9.5. Závaznost pro právní nástupce Smluvních stran

Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, aby veškerá práva a povinnosti Smluvních stran zavazovala rovněž jejich právní nástupce.

9.6. Stejnopisy

Tato Smlouva je vyhotovena v sedmi (7) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Zákazník obdrží šest (6) stejnopisů a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis této Smlouvy.

9.7. Finanční kontrola

Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.

9.8. Přílohy

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto její přílohy dle následujícího seznamu:

Příloha č. 1 – Jednotlivé katalogové listy Služeb a příslušné požadavkové listy.

Příloha č. 2 – Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací Poskytovatele. V případě rozporu Všeobecných podmínek s touto Smlouvou mají ustanovení této Smlouvy přednost.

Příloha č. 3 – Ujednání o úrovni služeb a sankcích za její porušení

9.9. Jazyk

Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce a tato verze bude rozhodující bez ohledu na jakýkoli její překlad, který může být pro jakýkoli účel pořízen.

9.10. Řešení sporů

Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními ObchZ, ZVZ a ZOEK. Veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny pokud možno nejprve smírně. Není-li pro rozhodování sporu příslušný Český telekomunikační úřad, budou spory vyřešeny v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky dle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci. Jednacím jazykem bude jazyk český a místem jednání bude Praha.

9.11. Úplná smlouva

Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.

9.12. Zrušovací klauzule

Smluvní strany se dohodly, že ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy pozbývá účinnosti Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací č. 2012/0329 (evidenční číslo přidělené z Centrální evidence smluv Zákazníka: 120 081), kterou smluvní strany uzavřely dne 27.3.2012.

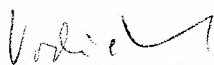
9.13. Zveřejnění Smlouvy a povinných informací

Poskytovatel bezvýhradně souhlasí s uveřejněním celého znění Smlouvy v souladu s ustanovením § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se poskytovat Zákazníkovi údaje a spolupracovat s ním v souladu s citovaným ustanovením.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

Zákazník

V Praze dne 28.3.2013



**Česká republika – Ministerstvo
životního prostředí**

Ing. Jana Vodičková,
ředitelka odboru informatiky a provozu
dle pověření

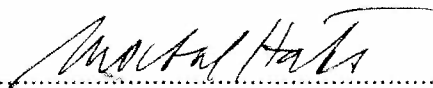
MINISTERSTVO ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

100 10 PRAHA 10, Vláckova 65

43

Poskytovatel

V Praze dne 28.3.2013



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

33



PŘÍLOHA Č. 1
Jednotlivé katalogové listy

Identifikátor služby dle KIVS	Organizace							Typ služby		QoS								Fyzické médium			Duplex			MAC Layer			Dostupnost			Transparenc e řídicí rámce		Transparen ce 802.1q VLAN ID	Transparen ce 802.1p CoS		EVC - doručení rámců	Přenos 2 řídících protokolů	Měsíční cena za službu v Kč bez DPH
		město	ulice	č.p./č.o.	město	ulice	č.p./č.o.	EVC 1	EVC 2	QOS 1	QOS 2	R 5	R 6	R 7	R1 1	R1 2	R1 3	F R	FM M	FS M	D H	D F	D A	M E	M 3	M 2	SLA 1	SLA 2	SLA 3	ETT	ETF	ET8T	ET8T	ET 8F	ED RU		
								Ethernet	Ethernet Multipoint	per-point profil	per-EVC/per-DSCP profil	10 Mbit/s	16 Mbit/s	20 Mbit/s	100 Mbit/s	1 Gbit/s	10 Gbit/s	RJ-45	LC optika MM	LC optika SM	half	full	auto	Ethernet II	802.3	802.2	99.00%	99.50%	99.90%	ano	ne	ano	ano	ne	Unicast 100%		
ZKS006-100003	MŽ P	Praha	Vršovická	65	Praha	Klárov	3	x		x		x					x						x		x			x		x		x		x	x	17000	
ZKS006-100004	MŽ P	Praha	Vršovická	65	Praha	Kaplanova	1931/4	x		x				x			x						x		x			x		x		x		x	x	24000	
ZKS006-100005	MŽ P	Praha	Vršovická	65	Praha	Na Šabatce	17	x		x		x					x						x		x			x		x		x		x	x	17000	
ZKS006-100007	MŽ P	Praha	Vršovická	65	Praha	Geologická	6	x		x		x					x						x		x			x		x		x		x	x	17000	
ZKS006-100008	MŽ P	Praha	Vršovická	65	Praha	Podbabská	20	x		x		x					x						x		x			x		x		x		x	x	17000	
ZKS006-100009	MŽ P	Praha	Vršovická	65	Praha	Kostelní	26	x		x		x					x						x		x			x		x		x		x	x	17000	
ZKS006-100010	MŽ P	Praha	Vršovická	65	Praha	Na břehu	267	x		x		x					x						x		x			x		x		x		x	x	17000	
ZKS006-100011	MŽ P	Praha	Vršovické	65	Průhonice	Květnové nám.	391	x		x		x					x						x		x			x		x		x		x	x	17000	
ZKS006-100012	MŽ P	Praha	Vršovická	65	Praha	Vršovická	65	x		x					x		x						x		x			x		x		x		x	x	34200	

PŘÍLOHA Č. 2

**Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací
Poskytovatele.****VŠEOBECNÉ PODMÍNKY
pro poskytování služeb elektronických komunikací
společností T-Systems Czech Republic a.s.****I. Všeobecná ustanovení**

1. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností T-Systems Czech Republic a.s.(dále jen „Všeobecné podmínky“) stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy, na jejichž základě T-Systems Czech Republic a.s., se sídlem: Na Pankráci 1685/17,19, 140 21 Praha 4, IČ: 61059382, poskytuje svým zákazníkům veřejně dostupné 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.

II. Definice pojmů

1. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený Zákonem o elektronických komunikacích pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
2. **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.
3. **Dálkové telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
4. **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.
5. **Dohledové centrum** Poskytovatele zajišťuje sledování stavu sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy a zákaznickou podporu v síti.
6. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
7. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
8. **Jednorázová cena** za zřízení Služby je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
9. **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.
10. **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.
11. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
12. **Lokalizační údaje** jsou jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
13. **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.
14. **Místní telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
15. **Námítka** je 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.
16. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
17. **Obchodní zákoník** je zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.

18. **Občanský zákoník** je zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
19. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
20. **Osobní údaj** je jakákoliv informace, umožňující přímou či nepřímou identifikaci fyzické osoby. Osobními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení ve spojení s adresou, rodné číslo/identifikátor, datum narození, čísla předložených dokladů, e-mailové spojení, bankovní spojení aj. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
21. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.
22. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (DPH), ve znění pozdějších předpisů; nebo v souladu s platným a účinným právním předpisem, který tento zákon nahradí.
23. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více kvalitativních či kvantitativních paramentů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.
24. **Poskytovatel** je společnost T-Systems Czech Republic a.s., IČ: 61059382, nebo její právní nástupce.
25. **Právní a reklamační oddělení** je vnitřní útvar Poskytovatele, který přijímá a vyřizuje Reklamacce podávané Zákazníkem.
26. **Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítě elektronických komunikací.
27. **Provozními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
28. **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.
29. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
30. **Reklamacce** 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. Reklamacce může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
31. **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.
32. **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.
33. **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.
34. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
35. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím vlastní datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
36. **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.
37. **Služba se považuje za zřízenou** dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným či zahájením užívání Služeb ze strany Zákazníka po oznámení Poskytovatele o zřízení Služby.
38. **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.
39. **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.
40. **Telefonní stanice** je soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na Veřejnou komunikační síť využívat Veřejně dostupnou telefonní službu dle stanovených podmínek.
41. **Telefonním obvodem (TO)** se rozumí území, které je zpravidla totožné s územím kraje.
42. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
43. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
44. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.

45. **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.
46. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
47. **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 o elektronických komunikacích.
48. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.
49. **Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
50. **Zákon o elektronických komunikacích** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
51. **Zákon o ochraně osobních údajů** je zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
52. **Závada** je porucha na elektronickém komunikačním zařízení, tj. fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.
53. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
54. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.

III. Smluvní vztah

- 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.
- Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.
- Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
- Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.
- Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí:
 - uplynutím sjednané doby,
 - na základě písemné dohody smluvních stran,
 - odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
- Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí:
 - na základě písemné dohody smluvních stran,
 - 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,
 - odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
- 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.
- 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. Doručování

- Poskytovatel je oprávněn zasílat veškerá sdělení, zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, popř. v jiném dokumentu, ve kterém Zákazník sdělil Poskytovateli svoji aktuální doručovací adresu. S výjimkou smluvních dokumentů lze písemnosti Zákazníkovi doručovat i prostřednictvím faxu, elektronicky prostřednictvím e-mailu, nebo do datové schránky Zákazníka.

2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za doručenu považuje zpráva předaná druhé smluvní straně osobně, nebo doručena subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu Zákazníka dle odst. 1 nebo 2 tohoto článku IV nebo v případě elektronického doručování potom zpráva zasláná na Zákazníkovu emailovou adresu.
3. Písemnost, která byla Zákazníkovi doručována na adresu dle odst. 1 tohoto článku IV, se považuje za doručenu dnem, kdy došlo k marnému pokusu o její doručení v případě, že:
 - a) bylo odmítnuto její převzetí adresátem; nebo
 - b) nebyla ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí, adresátem vyzvednuta z uložení u poskytovatele poštovních nebo kurýrních služeb.
4. Písemnost, která byla Zákazníkovi doručována na adresu dle odst. 2 tohoto článku IV, se považuje za doručenu dnem, kdy došlo k marnému pokusu o její doručení v případě, že:
 - a) bylo odmítnuto její převzetí adresátem; nebo
 - b) nebyla ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí, adresátem vyzvednuta z uložení u poskytovatele poštovních nebo kurýrních služeb; nebo
 - c) byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná z jiného důvodu.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

Práva a povinnosti Poskytovatele

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 svá technická zařízení, 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 prostřednictvím kontaktních údajů Dohledového centra, která jsou uvedena ve Smlouvě. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejméně 15 pracovních dnů předem, není-li dohodnuto jinak.
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 hlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději 5 pracovních dní před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby.
12. V případě, že dojde k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb Poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich jiných ohrožení či zranitelnosti, je Poskytovatel povinen a oprávněn přijmout následující opatření:
 - a) přerušit poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb; a zároveň
 - b) o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby a o přerušení poskytování Služby informovat Zákazníka.
13. Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel níže uvedené postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované sítě:
 - a) systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení s tuzemskými i světovými operátory; a
 - b) garanci deklarované přenosové kapacity v síti Poskytovatele. U služeb kde není maximální přenosová kapacita garantována, je tato skutečnost uvedena spolu s údajem o použitém stupni agregace;přičemž tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

Práva a povinnosti Zákazníka

14. 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.
15. 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 zařízení 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.
16. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskyvatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskyvatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických zařízení Poskyvatele popř. technických zařízení Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nevpuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu. Zaměstnanci Poskyvatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebním průkazem Poskyvatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech Dohledového centra.
17. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické zařízení Poskyvatele, popř. vlastní technická zařízení, která byla v rámci smlouvy převzata Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor ve kterých je umístěna technologie Poskyvatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.
18. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskyvatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.
19. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v odstavcích 16 a 17 výše nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskyvatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.
20. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát na to, aby na zařízení Poskyvatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskyvatele, splňovala obecně závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činností zařízení, která Zákazník připojil k zařízením Poskyvatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost, jak jsou specifikovány v § 374 Obchodního zákoníku.
21. 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.
22. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinností Poskyvatele.
23. 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 Poskyvatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.
24. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby.
25. Poskytovatel je povinen uhradit Zákazníkovi veškeré prokazatelně vzniklé škody způsobené mu v rámci poskytování smluvně sjednané Služby s výjimkou případů uvedených v bodě 24 čl. V těchto Všeobecných podmínkách.
26. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit v souladu a za podmínek uvedených v Zákonu o elektronických komunikacích.
27. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických zařízení Poskyvatele.
28. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku 5 250 Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čtyř Poskyvatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku Služby dle čl. VII Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný, tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve Službě Poskyvatele.
29. 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 o ochraně osobních údajů, ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.
30. Poskytovatel prohlašuje, že pro zajištění ochrany údajů a důvěrnosti komunikací podle bodu 29 tohoto článku Všeobecných podmínek zpracoval vnitřní technicko-organizační předpis.

VI. Reklamáce Služeb, smluvní pokuty

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

5. V případě, že výsledkem reklamace je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta nebo sleva z ceny za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude takováto částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované Služby v nejbližším následujícím účetním termínu.
6. Reklamace a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných Poruch Služby lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce na Dohledovém centru Poskytovatele, způsobem popsáním v čl. VII 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 jednorázovou slevu odpovídající 1/720 měsíční paušální ceny dotčené Služby 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 2 měsíců 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 nebo z obecně závazných právních předpisů České republiky,
 - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení subjektů veřejné správy (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro poskytování sjednaných 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.

VII. Hlášení poruch

1. Dohledové centrum slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní služby a zákaznickou podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce. Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím telefonních linek Dohledového centra jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení Dohledového centra.
2. Je-li Dohledové centrum v rámci Služby poskytováno, komunikuje Zákazník s Dohledovým centrem Poskytovatele formalizovaným způsobem. Používané formuláře jsou dvojazyčné (česky a anglicky), vzory formulářů jsou Zákazníkovi k dispozici v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Forma komunikace mezi Zákazníkem a Dohledovým centrem Poskytovatele je stanovena ve Smlouvě.
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.

VIII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

1. Za poskytování smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen platit Poskytovateli měsíční cenu, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za zřízení smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou cenu za zřízení Služby, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Za Jednorázovou cenu za zřízení Služby se pro účely těchto Všeobecných podmínek považuje rovněž cena za přenesení telefonního čísla či dalších identifikátorů Zákazníka, přičemž cena a podmínky tohoto přenesení je stanovena ve Smlouvě.
4. 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.

5. 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.
6. 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.
7. 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 zastaví běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.
8. 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., stanovená 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 příslušné smluvní strany, a to na základě daňového dokladu.

IX. Případy přerušení poskytování Služby, vyšší moc

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

X. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace dle ustanovení § 271 Obchodního zákoníku 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 Obchodního zákoníku 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 Obchodního zákoníku se rozumí veškeré informace, které se Zákazník nebo Poskytovatel dozvěděl při plnění Smlouvy nebo v její souvislosti o druhé smluvní straně, jejich zákaznících, partnerech, zejména o projektech, zakázkách a další činnosti smluvní strany, její vnitřní struktuře, bezpečnostních režimech, stupních utajení a jiných zvláštních pravidlech, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny.
4. Poskytovatel a Zákazník jsou oprávněni všechny skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace podle § 271 Obchodního zákoníku použít pouze pro činnosti související s přípravou a plněním dané Smlouvy, a nesmí je dále rozšiřovat nebo reprodukovat či zpřístupnit je třetí straně (s výjimkou zpřístupnění svým zaměstnancům, statutárním orgánům, jejich členům či prokuristům a svým subdodavatelům podílejícím se na plnění Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvní straně v tomto odstavci, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy. Smluvní strana je povinna předem poučit takovou třetí osobu o povinnosti utajovat takovéto důvěrné informace). 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 známy 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, nebo je jejich zpřístupnění vyžadováno obecně závazným právním předpisem;
 - d) jsou na vyžádání poskytnuty auditorům nebo osobám, které poskytují poradenské služby bezprostředně související s danou Smlouvou.
6. Za porušení ochrany důvěrných informací ve smyslu tohoto článku Všeobecných podmínek se nepovažují situace, kdy jsou informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným Smlouvou, sděleny mezi jednotlivými členy koncernu ve smyslu ustanovení § 66a Obchodního zákoníku (dále také jen „koncern“), kterého je Poskytovatel součástí. Případné sdělování důvěrných informací v rámci koncernu je nezbytné především pro výkon vnitřních auditů, které jsou v rámci koncernu jako mezinárodní skupiny pravidelně uskutečňovány.
7. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje vzájemné uvádění obchodní firmy smluvní strany jako reference v komerčních a marketingových materiálech.
8. 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 jakéhokoli 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 jakéhokoli druhu, které jsou v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo nějakými dalšími právy duševního vlastnictví zveřejňující strany nebo jejich dceřiných společností.
9. Budou-li informace, o nichž se Poskytovatel dozví nebo má dozvědět při plnění Smlouvy nebo v její souvislosti, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle Zákona o ochraně osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a je-li to nutné, včas písemně informovat Zákazníka o potřebě zajistit předepsané souhlasy subjektů Osobních údajů se zpracováním údajů.
10. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni při plnění předmětu smluvního vztahu postupovat se zabezpečením ochrany Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrností komunikací dle platných právních předpisů České republiky.

XI. Ochrana Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů

1. Poskytovatel vede databázi obsahující aktuální a přesné Osobní údaje, Provozní údaje a Lokalizační údaje, které získal v souvislosti s plněním Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu Osobních údajů Zákazníka v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, a dále ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.
3. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro účely plnění Smlouvy, tedy zejména pro účely poskytování Služby, zajištění dostupnosti Služby, vyúčtování Služby, identifikace zneužití Služby.
4. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel může shromažďovat Osobní údaje dále k vydání tištěného i elektronického seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků, a Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány rovněž za tímto účelem.
5. Pokud je Zákazník fyzickou osobou, je povinen společně se Smlouvou předložit Poskytovateli svůj doklad totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas, v případě cizího státního příslušníka cestovní pas, povolení k pobytu) a to za účelem ověření jeho Osobních údajů uvedených ve smlouvě. Je-li vznik smluvního vztahu vyřizován poštou, je Zákazník povinen společně s vyplněnou Smlouvou zaslat kopii dokladu totožnosti. Kopii dokladu je možné zasílat se zakrytým obličejem. Zasláním kopie dokladu totožnosti Zákazník současně uděluje Poskytovateli souhlas ke zpracování svých Osobních údajů obsažených na zaslání kopii dokladu. Doba zpracování Osobních údajů, obsažených na zaslání kopii dokladu je doba nezbytně nutná k provedení kontroly údajů na smlouvě, nejdéle však do jednoho pracovního dne po zřízení Služby nebo zamítnutí zřízení Služby. Poté bude zaslána kopie skartována. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu, pokud nejsou Osobní údaje dle tohoto odstavce těchto Všeobecných podmínek ověřeny nebo jsou v rozporu s údaji ve Smlouvě uváděnými.
6. Zákazník dále Poskytovateli uděluje souhlas se zpracováním Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů v rozsahu, ve kterém byly poskytnuty po dobu trvání Smlouvy dále za účelem vydání seznamu účastníků.
7. Poskytovatel zpracovává poskytnuté Osobní údaje manuálně i automatizovanými systémy, zejména prostřednictvím databázových informačních systémů. Osobní údaje jsou zpracovávány zaměstnanci Poskytovatele a dalšími osobami uvedenými v tomto článku XI. Poskytovatel pro zpracování Osobních údajů využívá databázových systémů členů koncernu, které mohou být umístěny mimo území České republiky, avšak nikoliv mimo Evropskou Unii, Zákazník tímto uděluje Poskytovateli souhlas s poskytnutím Osobních údajů v nezbytném rozsahu členům koncernu jako zpracovatelům, případně jako členům mezinárodních projektových týmů.
8. Poskytnuté Osobní údaje budou zpracovávány a uchovávány po dobu platnosti Smlouvy a dále po dobu nezbytně nutnou i po ukončení jejich platnosti, v souladu se zákonnými povinnostmi archivace.
9. Zákazník je oprávněn vyslovit svůj nesouhlas se zpracováním Osobních údajů dle odst. 6 tohoto článku XI Všeobecných podmínek, a to v příslušné Smlouvě.
10. Zákazník má právo na informace o Osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 Zákona o ochraně osobních údajů. Zjistí-li Zákazník, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má Zákazník právo požádat Poskytovatele o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o

blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci, a to tak, že kontaktuje Právní a reklamační oddělení Poskytovatele. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Zákazníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Zákazník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo.

11. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel má právo zpracovávat Provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.
12. Zákazník bere na vědomí, že provozovatelé sítí a poskytovatelé služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat v nezbytném rozsahu data související s poskytováním Služby, zejména údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. Vznikla-li Zákazníkovi v důsledku vadného zpracování Osobních údajů jiná než majetková újma, je oprávněn se domáhat náhrady této újmy v souladu s § 13 Občanského zákoníku.
13. Zákazník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele, mohou být ze strany Poskytovatele monitorovány, a to výhradně pro účely zajištění důkazu o uskutečněné transakci a vnitřní kontroly poskytovaných Služeb. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence. Zákazník uděluje k danému monitorování souhlas. Záznamy z monitorování budou uchovávány maximálně po dobu, po kterou by pochybnosti o realizované transakci mohly mít negativní právní důsledek pro Zákazníka či Poskytovatele.

XII. 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. V případě, že dojde k rozporu mezi Všeobecnými podmínkami a ustanoveními Smlouvy včetně jejích příloh (bez Všeobecných podmínek) na straně jedné a textem Všeobecných podmínek na straně druhé, mají přednost ustanovení dané Smlouvy včetně jejích příloh (bez Všeobecných podmínek).
4. 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.
5. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.7.2012.

Ing. Michal Hátle, CSc.

Předseda představenstva T Systems Czech Republic a.s.

Ing. Lenka Kališová, CSc.

Členka představenstva T Systems Czech Republic a.s.

PŘÍLOHA Č. 3**Ujednání o úrovni služeb a sankcích za její porušení****Preamble**

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A Smluvní strany mají zájem na tom, aby Služby poskytované ze strany Poskytovatele dle Smlouvy byly poskytovány v souladu s kvalitativními požadavky vztahujícím se k takovým Službám, a že
- B Smluvní strany mají zájem na tom, aby kvalitativní požadavky vztahující se ke Službám poskytovaným ze strany Poskytovatele dle Smlouvy byly měřeny a aby případné nedodržení kvalitativních požadavků bylo sankcionováno,

Dohodly se Smluvní strany na následujícím:

Ujednání o úrovni služeb a sankcích za její porušení**1. POUŽITÁ TERMINOLOGIE**

- a. Pojmy užívané v tomto Ujednání o úrovni služeb mají význam, jenž jim je připisován v Smlouvě (včetně všech jejích příloh).

2. KVALITATIVNÍ UKAZATELE SLUŽBY

- a. Poskytovatel zajistí dodržování Kvalitativních ukazatelů služby dle Katalogových listů (dále jen „**Kvalitativní ukazatele**“). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejich porušení je sankcionováno, jsou dostupnost (SLA) a doba zavedení služby, pokud není v konkrétní Smlouvě sjednáno jinak.
- b. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty
 - a) vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Zákazníka (ať již vyplývajících ze zákona nebo z Smlouvy); nebo

- b) vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel rozumně předpokládat a jež je zcela mimo jeho kontrolu.

Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle jednoho Katalogového listu.

3. SMLUVNÍ POKUTY

- a. Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle Smlouvy Zákazníkovi nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost“ tak, jak je tento vymezen v příslušném Katalogovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle tabulky č. 1 níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, ve kterém nedosáhl definované hodnoty.

Tabulka č. 1

Parametr	definovaná minimální hodnota	výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000% za měsíc	0,05*R* měsíční cena poskytované služby
	99,300% za měsíc	0,07*R* měsíční cena poskytované služby
	99,500% za měsíc	0,08*R* měsíční cena poskytované služby
	99,600% za měsíc	0,085*R* měsíční cena poskytované služby
	99,900% za měsíc	0,1* R* měsíční cena poskytované služby
	99,990% za měsíc	0,2*R* měsíční cena poskytované služby
	99,999% za měsíc	0,3*R* měsíční cena poskytované služby

R = definovaná minimální hodnota dostupnosti – hodnota skutečně dosažená (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa).

- b. Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle Smlouvy Zákazníkovi nesplní Kvalitativní ukazatel „doba zavedení služby“, je Poskytovatel povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$0,1 \cdot R \cdot \text{cena poskytnuté služby.}$$

R = hodnota doby zavedení služby skutečně dosažená (zaokrouhleno na celé dny nahoru) - hodnota doby zavedení dle Katalogového listu.

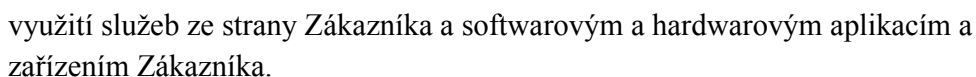
- c. Doba zavedení Služby dle Smlouvy bude shodná s délkou doby zavedení Služby navržené Poskytovatelem v rámci jeho nabídky v Prováděcím zadávacím řízení. Běh doby zavedení Služeb začne běžet dnem účinnosti Smlouvy.
- d. Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním plněním neznamená zánik nároku Zákazníka na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele.
- e. Smluvní pokuty sjednané tímto Ujednáním o úrovni služeb zaplatí Poskytovatel nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

4. MĚŘENÍ KVALITATIVNÍCH UKAZATELŮ A JEJICH VYKAZOVÁNÍ

- a. Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat alespoň po dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je povinen k žádosti Zákazníka sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů.
- b. Do patnácti (15) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet sankcí uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů v souladu s tímto Ujednáním o úrovni služeb. V případě, že má Zákazník oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.
- c. Ujednání obsažená v části 4 tohoto Ujednání o úrovni služeb neomezují možnost Zákazníka provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel poskytnout nezbytnou součinnost.

5. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- a. Zákazník poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) veškerou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele na základě tohoto Ujednání o úrovni služeb (tj. k dodržení Kvalitativních ukazatelů), zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Zákazník bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování služeb dle Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu



- b. Poskytovatel bude po dobu trvání příslušné Smlouvy průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb dle Smlouvy.

a. Zákazník je oprávněn písemným oznámením doručeným Poskytovateli odstoupit od Smlouvy, pokud Poskytovatel opakovaně poruší povinnosti Poskytovatele sjednané v tomto Ujednání o úrovni služeb, popř. pokud Poskytovatel neuhradí smluvní pokutu dle části 3. tohoto Ujednání o úrovni služeb, a to i přes písemnou výzvu Zákazníka; taková výzva musí obsahovat lhůtu k dodatečnému splnění porušené povinnosti, popř. k dodatečnému zaplacení smluvní pokuty, a to v délce trvání minimálně 15 dnů od doručení výzvy. Marným uplynutím shora uvedené lhůty vzniká právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.

Ing. Vojtěch Munzar
náměstek ministra pro sekci úřadu ministerstva,
pověřený řízením sekce úřadu ministerstva

V Praze, dne 14. března 2013
Čj.: 18061/ENV/13

Vážená paní ředitelko, vážený pane řediteli,

tímto Vás pověřuji jednáním jménem zadavatele v případě zabezpečení datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy formou centralizovaného zadávání pro Ministerstvo životního prostředí, Agenturu ochrany přírody a krajiny České republiky, Českou inspekci životního prostředí a Českou geologickou službu v souladu s Usnesením vlády České republiky ze dne 27. února 2013 č. 138, k aktuálnímu stavu zadávacího řízení na veřejnou zakázku Poskytování služeb KIVS – 2013-2017, a to:

1. Vladimíra Kahánka, ředitele odboru veřejných zakázek, pověřuji výkonem úkonů zadavatele, resp. centrálního zadavatele, v rámci příslušných zadávacích řízení s výjimkou podpisu smluv s vybranými dodavateli, a
2. Ing. Janu Vodičkovou, ředitelku odboru informatiky a provozu, pověřuji výkonem dalších úkonů souvisejících s faktickou realizací plnění ze smluv včetně podpisu smluv s vybranými dodavateli.

S pozdravem



Vážený pan

Vladimír Kahánek
ředitel odboru veřejných zakázek

Převzal:

V Praze, dne 14.03.2013



Vážená paní

Ing. Jana Vodičková
ředitelka odboru informatiky a provozu

Převzala:

V Praze, dne 14.03.2013

