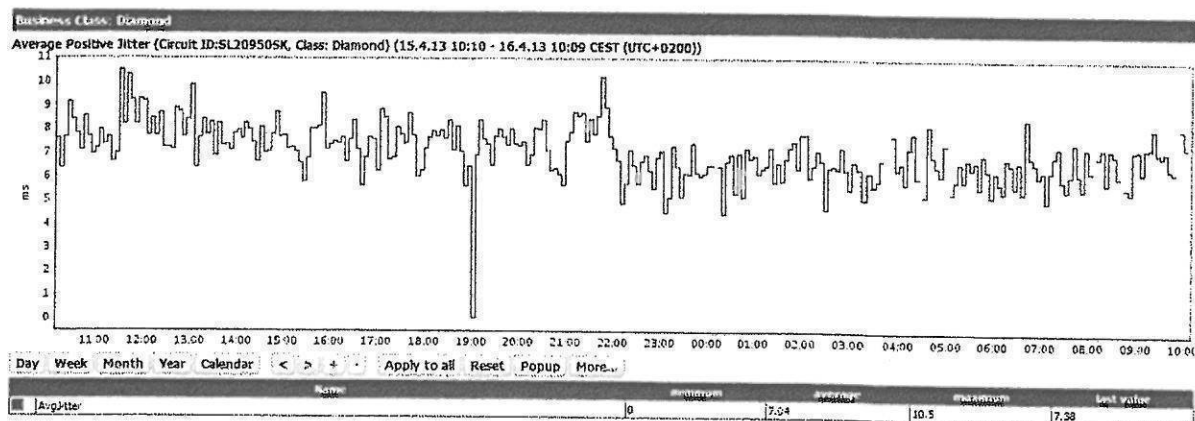


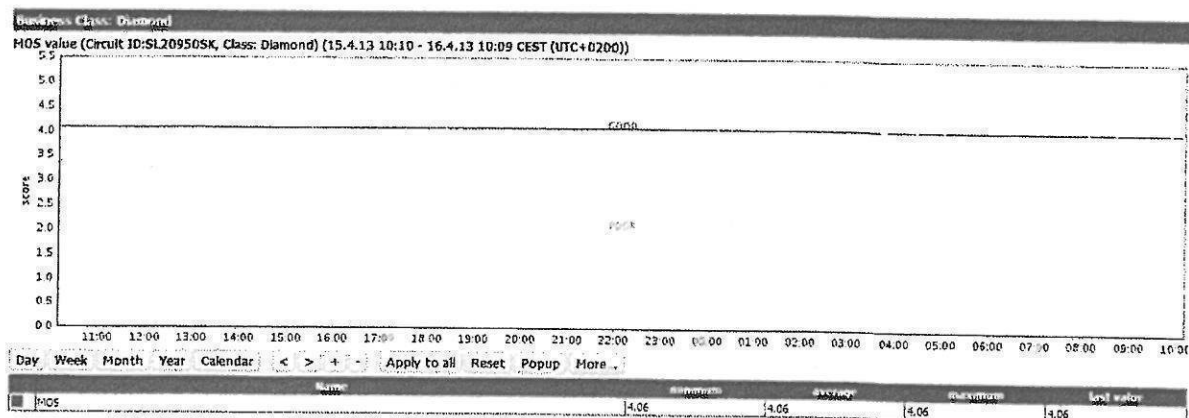
Provozní statistiky – Uživatelský manuál

6.8 Average jitter



Graf zobrazuje průměrný pozitivní jitter v rámci QoS třídy Diamond.

6.9 MOS value



Graf zobrazuje hodnotu MOS skóre v rámci QoS třídy Diamond.



Zákaznický portál

Popis aplikace

Zákaznický portál je on-line aplikace pro zákazníky GTS. Jedná se o komplexní nástroj pro komunikaci se zákaznickým centrem a správu odebíraných služeb.

Aplikace umožňuje:

- detailní přehled o poskytovaných službách
- přehled faktur
- přehled a správu fakturačních účtů
- nástroje pro administraci služeb včetně ICT
- náhled a správu více firem (IČ) pod jedním administrátorským přístupem
- generovat podrobné výpisy volání a objemu přenesených dat
- hlásit a sledovat řešení poruch, reklamací či jiných požadavků
- spravovat kontaktní osoby zákazníka
- náhled na smluvní či jiné uložené dokumenty

Přístup do aplikace je poskytnut na základě vyplnění a zaslání formuláře oprávněnou osobou zákazníka. Je možné volit ze dvou profilů:

- plný přístup (dostupné technické i fakturační informace)
- omezený technický přístup (správa služeb bez fakturačních informací)



GTS Czech s.r.o., Přemyslovska 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel.: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Základní obrazovka (úvodní stránka):

Úvodní obrazovka obsahuje hlavně tyto informace:

Záložky – rozděluje oblasti do sekcí podle záložek

Nedávné položky – historie posledních otevřených položek

Užitečné odkazy – možnost zpětné vazby na funkčnost portálu a další

Novinky – zprávy a oznámení směrem k zákazníkům, tipy a návody...

Nedávné položky

- Portal Test
- 00723514
- BOL000030928
- 00509024
- FRAUD_028600000
- FRAUD_028600000
- FRAUD_028600000
- BAC000169651
- 00509177
- 00743532

Užitečné odkazy

- GTSCE.com
- Zpětná vazba

Novinky - Vítejte Portal, máte 4 zpráv celkem!

Datum vytvoření	Předmět
1.10.2013	Jak nahlásit poruchu se službou
1.10.2013	Vítejte v zákaznickém portálu GTS!
12.6.2013	How to report a service problem to us
29.2.2013	Welcome to GTS Portal!

[Domů](#) | [Můj profil](#) | [Služby](#) | [Případy](#) | [Změnové požadavky](#) | [Faktury](#) | [Fakturační účty](#) | [Nástroje](#) | [Reporty](#) | [Dokumenty](#)



GTS Czech s.r.o., Přemyslovska 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Můj profil

Informace o zákaznickém účtu, uživateli a kontaktních osobách, které se k tomuto účtu vztahují, včetně zaměstnanců GTS odpovědných za obchodní a provozní péči o zákazníka.

Dostupné funkce:

Upravit – Možnost úpravy kontaktních údajů uživatele, volba jazyka, změna hesla

Domů	Služby	Případy	Změnové požadavky	Faktury	Fakturační účty	Nástroje	Reporty	Dokumenty
-------------	---------------	----------------	--------------------------	----------------	------------------------	-----------------	----------------	------------------

Nadávna položky

- Portal Test
- 00723514
- BDL000030828
- 00509724
- FRAUD 028600000
- FRAUD 028600000
- FRAUD 028600000
- RAC000189651
- 00509177
- 00743532

Užitečné odkazy

- [GTSCE.com](#)
- [Zpětná vazba](#)

Můj profil

Název účtu:	GTS Czech s.r.o.
Nadřazený zákazník:	GTS CE
Vlastník:	Martin Kapoun
Osoba zákaznické péče:	
Typ identifikace:	Company registration number
Číslo identifikace:	28492170
DPH:	Locally Registered Company
Banka:	
Číslo účtu:	
Kód banky:	
GTS umístění:	GTS Czech Rep
Registrační adresa:	Přemyslovska 2845/43, 13000 Praha, Czech Republic

Vlastník

Čeké jméno:	Martin Kapoun
Funkce:	Wholesale Account Manager
E-mail:	martin.kapoun@gtsce.com@example.com
Obchodní telefon:	+420225253389
GTS umístění:	GTS Czech Rep

Osoba zákaznické péče

Čeké jméno:	
Funkce:	
Obchodní telefon:	
GTS umístění:	

Kontakt

Název účtu:	GTS Czech s.r.o.
Role:	
Status:	Aktivní
Křestní jméno:	Portal
Příjmení:	Test
Titul:	test
Oddělení:	test department1



GTS Czech s.r.o., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel.: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Nastavit upozornění – volba dostupných e-mailových notifikací pro různé fáze řešení Vašeho požadavku či o úspěšném vygenerování podrobného výpisu volání.

Nastavit upozornění	
Řešení případu zahájeno:	☐
Případ odložen:	☒
Případ ukončen:	☒
Nový komentář k případu:	☒
Notifikace ke statistikám provozu:	☒
Uživatel	
Uživatelské jméno:	jaroslav.slavicek@gtsce.com.stage
Jazyk:	Český
Změnit heslo	

Kontakty				
Celé jméno	E-mail	Obchodní telefon	Mobilní telefon	Role
Upravit ??		+420296157111		Jiný

Upravit kontakt – pokud se změní Vaše kontaktní údaje či Vašich kolegů, dejte nám prosím o tom vědět rovnou pomocí této funkce. Údaje jsou ihned propsány do našich systémů.

Přidat kontakt – můžete přidat Vaši novou kontaktní osobu, kterou zaneseme do našich systémů, a budeme tak moci s Vámi lépe komunikovat.

Můj profil \ GTS Czech s.r.o. \ Přidat kontakt

Kontakt	
Název účtu:	GTS Czech s.r.o.
Křestní jméno:	
Příjmení:	
Titul:	
Oddělení:	
E-mail:	
Mobilní telefon:	
Obchodní telefon:	
Obchodní fax:	



GTS Czech s.r.o., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Služby

Na této stránce naleznete přehled všech odebíraných služeb.

Domů | Můj profil | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Nástroje | Reporty | Dokumenty

Nadávna položky

- Portal Test
- 00723514
- BDL000030828
- 00509924
- FRAUD 028600000
- FRAUD 028600000
- FRAUD 028600000
- RAG000168651
- 00508177
- 00742532

Užitečné odkazy

- GTSCE.com
- Zpětná vazba

Služby

Kritéria hledání

Kritéria vyhledávání: ☒ Aktivní služby

Číslo služby	Zákazník	Číslo okruhu	Lokální číslo služby	Typ služby	Ukončení bodu B	Status	Datum vytvoření	Datum ukončení
BDL000640176	GTS Czech s.r.o.	815000000346844		GTS mobil		Aktivní	27.6.2013 3:15	
BDL000640213	GTS Czech s.r.o.	815000000346704		GTS telekonference		Aktivní	27.6.2013 3:17	
BDL000641021	GTS Czech s.r.o.	815000000347016		Business centrum		Aktivní	29.6.2013 3:26	
BDL000642687	GTS Czech s.r.o.	815000000350027		GTS Premium SMS		Aktivní	12.7.2013 3:23	
BDL000643441	GTS Czech s.r.o.	815000000350329		GTS telekonference		Aktivní	13.7.2013 3:12	
BDL000643737	GTS Czech s.r.o.	815000000350655		GTS telekonference		Aktivní	13.7.2013 3:20	
BDL000645292	GTS Czech s.r.o.	GN91158	815000000353255	GTS telefonní připojení		Aktivní	27.7.2013 3:14	
BDL000645309	GTS Czech s.r.o.	GN91317	815000000353123	GTS telefonní připojení		Aktivní	26.7.2013 12:51	
BDL000645324	GTS Czech s.r.o.	GN91317	815000000353085	GTS IP komplet		Aktivní	26.7.2013 12:52	
BDL000645356	GTS Czech s.r.o.	GN91316	815000000353093	GTS IP komplet		Aktivní	26.7.2013 12:53	
BDL000645495	GTS Czech s.r.o.	GN91274	815000000353107	GTS IP komplet		Aktivní	26.7.2013 13:02	
BDL000652017	GTS Czech s.r.o.	GN91464	815000000353107	GTS Domén		Aktivní	6.9.2013 3:15	
BDL000653458	GTS Czech s.r.o.	815000000359211		GTS telekonference		Aktivní	8.9.2013 3:11	
BDL000653889	GTS Czech s.r.o.	815000000365822		GTS telekonference		Aktivní	10.10.2013 11:24	

Detail služby

Název účtu: GTS Czech s.r.o.

Číslo služby	BDL000649841	Status	Aktivní
Typ služby	GTS internet	Číslo okruhu	GN91464
Fakturováno od	22.8.2013	Fakturováno do	

Komponenty služby

Komponenta	Component CSR ID	ČZ_Connection internet	Status	Active
		005100000231258		

Atributy

Název atributu	Atribut	Hodnota
CAT007677863	AGGREGATION	1:1
CAT007677864	CIRCUIT_ID	GN91464
CAT007677865	B_END_ADDRESS	Přemyslovská 2845/43, Praha, Žižkov, 13000 - zasedací místnost M
CAT007677867	BANDWIDTH_DATA	10 Mbit/s (10000 kbit/s)

Kritéria vyhledávání – fulltextové vyhledávání

Do vyhledávacího pole je možné napsat název služby, referenční číslo služby z faktury, telefonní číslo linky apod.



Detail služby (kontextová záložka)

Kliknutím na číslo služby v seznamu služeb dojde v dolní části k načtení podrobných informací o dané službě (technické komponenty a atributy).

Služby / Případy (kontextová záložka)

V záložce Případy je přehled všech řešených případů a požadavků na dané službě, s možností založit nový požadavek.

Detail služby Případy Změnové požadavky Reporty Nástroje Fakturace				
Případy				
Zobrazit: Všechny případy ▼				
Číslo případu	Předmět	Datum vytvoření	Stav	Datum ukončení
00387256	Nefunkční linka pro příchodí hovory ze zahraničí (Rakousko)	18.10.2013 11:57	Uzavřeno	23.10.2013 13:30

Služby / Změnové požadavky (kontextová záložka)

Tato záložka obsahuje seznam specifických změnových požadavků a servisních úkonů pro ICT služby, které využívají kreditní systém nebo jsou zpoplatněny. Možnost přímého založení nového požadavku, pokud je zvolena správná služba.

Detail služby Případy Změnové požadavky Reporty Nástroje Fakturace							
Změnové požadavky							
Číslo případu	Téma	Předmět	Datum vytvoření	Kredit	Stav	Založil	Datum ukončení
00509024		Subject: VM-test	11.2.2014 9:22	10	Technicky uzavřeno	Portal Test	
00508177		Add new FW rule	11.2.2014 10:00	10	Nový	Portal Test	



GTS Czech s.r.o., Přímyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Služby / Reporty (kontextová záložka)

Obsahuje seznam vygenerovaných podrobných výpisů volání nebo přenesených dat pod danou službou.

Detail služby Případy Změnové požadavky Reporty **Nástroje** Fakturace

Seznam reportů provozu

Název A	Od	Do	Služba	Lokální název služby	Zadáno dne	Vytvořeno dne	Status	Velikost souboru	Odkaz ke stažení
TRP000002536	1.1.2014 1:00	12.3.2014 1:00	BDL000030928	GTS telefonní připojení	13.3.2014 9:15	28.3.2014 12:30	Chyba	0 kB	
TRP000002942	1.1.2014 1:00	14.3.2014 1:00	BDL000030928	GTS telefonní připojení	15.3.2014 12:47	15.3.2014 13:15	No Data	0.1 kB	TRP000002942
TRP000004561	1.4.2014 2:00	5.6.2014 2:00	BDL000030928	GTS telefonní připojení	6.6.2014 14:50	6.6.2014 15:30	No Data	0.1 kB	TRP000004561
TRP000004865	1.4.2014 2:00	6.6.2014 2:00	BDL000030928	GTS telefonní připojení	7.6.2014 10:24	7.6.2014 11:00	No Data	0.1 kB	TRP000004865
TRP000007732	1.7.2014 2:00	5.9.2014 2:00	BDL000030928	GTS telefonní připojení	6.9.2014 15:21	6.9.2014 16:00	No Data	0.2 kB	TRP000007732

Služby / Nástroje (kontextová záložka)

Důležité odkazy na přímou správu zvolené služby, jak je definováno ve smlouvě, změnu dostupných parametrů apod.

Detail služby Případy Změnové požadavky Reporty **Nástroje** Fakturace

Nástroje

Odkaz na nástroj
Nastavení Virtuální ústředny
Nastavení Virtuálního faxu

Služby / Fakturace (kontextová záložka)

Konkrétní fakturované položky za danou službu v předchozích měsících.

Detail služby Případy Změnové požadavky Reporty **Nástroje** Fakturace

Faktury

Vytvořeno od: 1.11.2014 do: 9.12.2014 do: 30.11.2014 9.12.2014 Vyhledat:

Invoice Date	Invoice Number	Component Name	Component Reference	Invoice Item	Count	Amount
1.11.2014	2340188471	GTS virtuální ústředna - licence	051000000026934	Měsíční cena - Yealink (Weil) W52P (základna+handset)	1 kus	100.00 CZK
1.11.2014	2340188471	GTS virtuální ústředna - licence	051000000026934	Měsíční cena - Uživatel: Volání zdarma "Fiate plus 23"	1 kus	112.00 CZK
1.11.2014	2340188471	Přístupová linka LITE	035000000215905	Měsíční poplatek	1	370.00 CZK



GTS Czech s.r.o., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 25 1122, e-mail: info@gts.cz

Případy

Tato záložka nabízí přehled řešených případů a požadavků. Je možné omezit seznam dle připravených filtrů (otevřené/uzavřené případy, jejich typy...), vyhledávat dle konkrétního čísla požadavku nebo i fulltextově v komentářích/komunikaci pod daným případem.

Příklad: S technikem v komentářích probíhala komunikace ohledně restartu zařízení Comtrend, pak slovíčko „restart“ nebo „Comtrend“ najde odpovídající řešené případy).

Domů | Můj profil | Služby | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Náhrady | Reporty | Dokumenty

Modulové položky

- 00552003
- 00715003
- 00764520
- 00140003026
- 00609177
- 00635068
- Podat.Totál
- 00123514
- 00508924
- FRAVO 024830000

Uživatelské odkazy

- GTSCE.com
- Zadána verze

Případy

Kritéria vyhledávání:
Zobrazit: **Případy v řešení** Typ případu: **Všechny typy** Podtyp případu: **Všechny podtypy** Vyhledat:
Vytvořeno od: 9.12.2014 do: 9.12.2014 ☐ Prohledat včetně komentářů v případě

Číslo případu	Předmět	Typ případu	Podtyp případu	Číslo eskalace	Datum čas uzeření	Status	Zatolil	Datum čas uzeření
00754532	GTS Domén gts-cz-cz - výzva k prodloužení registrace domény	Info	Jiný		26.9.2014 2:00	V řešení	System Admin	
00754533	GTS Domén gts-cz-cz - výzva k prodloužení registrace domény	Info	Jiný		26.9.2014 2:00	V řešení	System Admin	
00754537	GTS Domén gts-cz-cz - výzva k prodloužení registrace domény	Info	Jiný		26.9.2014 2:00	V řešení	System Admin	
00744465	Expirace domén listopad 2014	Správa služby	Jiný		18.9.2014 14:36	V řešení	Monika Martinová	
00738561	474306084 - přeložení ADSL služby k jinému operátorovi	Výpověď	Výpověď		19.9.2014 9:29	V řešení	System Admin	
00723514	Expirace domén mti.org a kunysnake.com	Správa služby	Jiný		21.8.2014 15:43	V řešení	Monika Martinová	
00715003	(de)aktivace na úředních	Info	Technický		11.8.2014 15:21	V řešení	System Admin	
00635068	(de)aktivace na úředních	Info	Technický		26.5.2014 13:44	V řešení	System Admin	
00552882	Převětrování SMS na e-mail (+420234660957)	Info	Technický		19.3.2014 8:46	V řešení	System Admin	
00412748	(de)aktivace na úředních	Info	Technický		18.11.2013 18:04	V řešení	System Admin	

Domů | Můj profil | Služby | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Náhrady | Reporty | Dokumenty

Otevřením konkrétního případu se objeví detaily, kde je možné kontrolovat průběžný stav řešení, provádět zápisy a komunikovat tak s personálem GTS nebo vkládat doplňující přílohy a dokumenty.



GTS Czech s.r.o., Příemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Případ
00636579

Zobrazení verze pro tisk

Případ: Podrobnosti	
Číslo případu	00636579
Název účtu	GTS Czech s.r.o.
Jméno kontaktu	
Odpočítaná osoba	
Číslo případu u zákazníka	
Typ záznamu případu	Technický
Typ	Výpadek
Stav	Uzavřeno
Služba	
Komponenta služby	SCM000866802
Číslo okruhu	SL45391
Další kontaktní informace	
Jméno kontaktu	Vášek Kalina
Telefonní číslo kontaktu	777770113
E-mail kontaktu	noc-8@gtscs.com
Popis informace	
Předmět	Nefunkční DSL
Popis	Volal Vašek Kalina(GTS), že mu nefunguje DSL, nemá synchro na modem. 2014/05/27 18:12:21 213.29.33.97 412544850 412544850 1631399 Stop 2014/05/27 18:02:42 213.29.33.97 412544850 412544850 1630827 Alive 2014/05/27 17:32:43 213.29.33.97 412544850 412544850 1629027 Alive 2014/05/27 17:02:43 213.29.33.97 412544850 412544850 1627226 Alive 2014/05/27 16:32:42 213.29.33.97 412544850 412544850 1625428 Alive
Technická část	
Ověřování služby (%)	100
E-mail pro oznámení	
Datum technického shrnutí	27.5.2014 21:08
Zodpovědná osoba	lomas.cervenka@gtscs.com
Systémová informace	
Vytvořila (ID)	System Admin (27.5.2014 20:30)
Původ případu	Phone
Datum/čas otevření	27.5.2014 20:30
Datum/čas ukončení	27.5.2014 21:08
Část odložení	
Důvod odložení	
Odloženo do	
Komentáře o případu	
Komentář	
Založili: System Admin (27.5.2014 21:08) [OCTT author: lomas.cervenka@gtscs.com, comment created: 2014-05-27 21:06:25] Technical summary: Výměna Modemu	
Přílohy	
Žádné záznamy k zobrazení	

Vytvoření nového případu

Při založení nového případu je důležité zvolit typ požadavku:

Problém se službou (Výpadek nebo chybovost)

Žádost o informaci

Změnový požadavek (Žádost o změnu)

Stížnost - vyúčtování (Stížnost nebo reklamace fakturace)

Stížnost - technická (Stížnost nebo reklamace na funkčnost služby)

Žádost na změnu dat (Požadavek na změnu formálních údajů)



GTS Czech s.r.o., Premyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Dále je potřeba zvolit kategorii, vyplnit/ověřit kontaktní údaje a v případě poruchových hlášení také zvolit konkrétní službu, které se případ týká.

Vytvořit nový případ

Kritéria vyhledávání	
* Typ případu	Problém se službou
* Kategorie	VPN / MPLS
* Jméno oznamovatele	Portal Test
* Telefonní číslo oznamovatele	+420225252525
* E-mail oznamovatele	zakaznik@gts.cz
Číslo problému v systému zákazníka	

Služby	
Filtr	
* ☒ GTS IP VPN - 815000000123586	
☐ GTS Internet DSL - 950000000000039	
☐ WS Interconnect Trunk SS7 - 815000000014785 - GN50101	
☐ GTS Virtual Fax - 815000000117811	
☐ GTS Domain - 968400000516453	
6-10 z 300	
*Prosím zvolte službu.	

Popis a uvedené obrazovky níže dále rozvádí zakládání případu typu „Problém se službou“.

Výpadek připojení – služba je nefunkční

Kvalita služby – služba je funkční, ale má sníženou kvalitu

...

Zvolte kategorii problému	
☒ Výpadek připojení na pobočkách	
☐ Kvalita služby	
☐ Problémy týkající se DSL	

Po té je třeba co nej přesněji popsat, čeho se založený případ týká (červeně zvýrazněná pole jsou povinná):

IP adresy poboček:	212.65.231.12
Datum zjištění problému:	9.12.2014 [9.12.2014]
Čas zjištění problému:	12:40
Lokalita poboček:	Brno
Koncová zařízení restartována:	☒ ANO ☐ NE
Kontrola kabeláže a přívodu elektřiny:	☒ ANO ☐ NE
Popis problému / logy:	Registrujeme ztrátu datového spojení mezi pobočkou v Brně a centrálou, telefony fungují.

Posledním krokem před vytvořením případu je souhrn a kontrola celého případu před založením s možností návratu k předchozím krokům:

Bude vytvořen nový případ s těmito vlastnostmi:

Problém se službou - VPN / MPLS, Výpadek připojení na pobočkách
 Název služby: BDL000030340
 ID služby / Lokální reference: 815000000123585
 ID okruhu:
 Jméno oznamovatele: Portai Test
 Telefonní číslo oznamovatele: 420225252525
 E-mail oznamovatele: zakaznik@gts.cz

Popis:
 IP adresy poboček: 212.65.231.12
 Datum zjištění problému: 9. prosinec 2014
 Čas zjištění problému: 12:40
 Lokalita poboček: Brno
 Koncová zařízení restartována: ANO
 Kontrola kabeláže a přívodu elektřiny: ANO
 Popis problému / logy: Registrujeme ztrátu datového spojení mezi pobočkou v Brně a centrálou, telefony fungují.

Založený případ se poté objeví v seznamu případů, kde je možné jej dále sledovat. Pokud je zapnuta funkce Upozornění v profilu uživatele, budete dostávat emailem oznámení o změnu stavu a vyřešení případu.



GTS Czech s.r.o., Přemyslovska 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel. +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Změnové požadavky (ICT služby)

Umožňuje komunikovat s personálem Profesionálních služeb a provádět tak odborné administrativní úkony či nastavení ICT služeb. Využíváný je kreditní systém za každý úkon, který je v případě překročení měsíčního limitu účtován (viz popis dané služby nebo specifikace služby ve smluvním ujednání).

Jednotlivé požadavky/úkony jsou zobrazeny v seznamu Změnových požadavků a je možné je filtrovat dle stavových kritérií či vyhledávat dle čísla nebo popisu požadavku.

[Domů](#) [Můj profil](#) [Služby](#) [Případy](#) [Faktury](#) [Fakturační účty](#) [Nástroje](#) [Reporty](#) [Dokumenty](#)

Nedávno položky

- 00636579
- 00489770
- 00689401
- 00701805
- 00698891
- 00734824
- 00734849
- 00744892
- 00730501
- 00744517

Užitečné odkazy

- [GTSCE.com](#)
- [Zpětná vazba](#)

Změnové požadavky

"Změnové požadavky" je rozhraní pro komunikaci s týmem Profesionálních služeb GTS, který provádí změny objednaných služeb.

Pro zadání nového požadavku prosím postupujte dle těchto instrukcí:

- KROK 1: Klikněte na "Založit nový požadavek"
- KROK 2: Vyberte produkt a oblast změny
- KROK 3: Uveďte bližší podrobnosti
- KROK 4: Komunikujte obousměrně s technikem

S technikem, který řeší Váš požadavek, je možné komunikovat obousměrně kliknutím na Váš změnový případ v seznamu a posláním zprávy přes tlačítko "Přidat komentář".

Vývoj požadavku je možné sledovat přes stavové pole případu a historii zpráv.

Kritéria filtru

Kritéria vyhledávání

Kritéria vyhledávání:

Stav: **Vše otevřené** ▼

Kredit za období (1.12.2014 - 31.12.2014)

Počet kreditů na měsíc: 0
Počet volných kreditů: 0
Spotřebované kredity v tomto měsíci: 0
Spotřebované kredity nad rámec měsíčního limitu: 0

Změnové požadavky

Číslo případu ▼	Téma	Předmět	Datum vytvoření	Kredit	Stav	Založil	Datum ukončení
00509024	Subject: VM-test		11.2.2014 9:22	10	Technicky uzavřeno	Portal Test	
00509177	Add new FW rule		11.2.2014 10:00	10	Nový	Portal Test	
00765577	Check Backup logs		24.10.2014 18:45	10	V řešení	Radomír Dvořák	

1-3 of 3



GTS Czech s.r.o., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Při zakládání změnového požadavku je třeba zvolit z dostupných administrativních úkonů či nadefinovat vlastní, vybrat konkrétní službu a přidat detailní popis. V rámci zakládání změnového požadavku je ihned vidět konzumace kreditů:

Nový požadavek

Služba:	Backup
Téma:	Správa backupovací politiky
Úloha:	Změna backupovací politiky
Popis:	Prosím o změnu intervalu z týdenních záloh na denní.
Kredit:	15
☐ Jiná kontaktní osoba	
Jméno kontaktu:	Portal Test
Telefonní číslo kontaktu:	+420225252525
E-mail kontaktu:	jaroslav.slavicek@gtsce.com
Navázaná služba	
Filtr:	8150000003
☐ GTS Data Storage - 815000000307326	
☒ GTS Data Storage - 815000000337624	
☐ GTS Data Storage - 815000000334161	
1-3 z 3	

Před založením požadavku se ještě zobrazí závěrečné shrnutí. Je možné se vrátit zpět k editaci nebo požadavek potvrdit. Případ je poté možné sledovat v seznamu Změnových požadavků. Pokud je zapnuta funkce Upozornění v profilu uživatele, budete dostávat emailem oznámení o změnu stavu a vyřešení požadavku.



GTS Czech s.r.o., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Faktury

V záložce Faktury naleznete přehled vydaných faktur včetně rychlého přehledu o stavu zaplacení. Je možné vyhledávat dle konkrétního čísla faktury, stavu uhrazení či dle období splatnosti.

Faktury

Kritéria filtru
Zákaznické vztahy
(Ovojklikem trvale nastavíte/budete vše)

Kritéria vyhledávání
Číslo faktury Uhrazeno **Vše** Datum splatnosti od: do:
Vyhledat

Seznam faktur

Fakturační účet	Číslo faktury	ID fakturačního účtu	Fakturující země	Datum vystavení	Datum splatnosti A	Suma	Poslední úhrada	Zaplaceno	Zbývá uhradit	PDF
BAC000195136	2340170648	1062900	GTS Czech Rep	3.11.2014	21.11.2014	704.00 CZK	3.12.2014	0.00 CZK	704.00 CZK	PDF
BAC000195136	2340153360	1062900	GTS Czech Rep	2.10.2014	20.10.2014	704.00 CZK	3.12.2014	704.00 CZK	0.00 CZK	PDF
BAC000195136	2340134669	1062900	GTS Czech Rep	2.9.2014	20.9.2014	704.00 CZK	3.12.2014	704.00 CZK	0.00 CZK	PDF
BAC000195136	2340117980	1062900	GTS Czech Rep	2.8.2014	20.8.2014	704.00 CZK	3.12.2014	704.00 CZK	0.00 CZK	PDF
BAC000195136	2340089681	1062900	GTS Czech Rep	1.7.2014	19.7.2014	704.00 CZK	3.12.2014	704.00 CZK	0.00 CZK	PDF
BAC000195136	2340081551	1062900	GTS Czech Rep	1.6.2014	19.6.2014	704.00 CZK	3.12.2014	704.00 CZK	0.00 CZK	PDF
BAC000195136	2340064125	1062900	GTS Czech Rep	5.5.2014	23.5.2014	712.00 CZK	3.12.2014	712.00 CZK	0.00 CZK	PDF

Ze seznamu jsou faktury k dispozici ke stažení ve formátu PDF, a také je možné se prokliknout na relevantní Fakturační účet (viz níže).

Fakturační účty

Odebírané služby je možné rozdělit do více fakturačních účtů, je tedy možné dostávat více faktur v případě např. větších firem s oddělenými provozy.

Vyhledávat je možné dle čísla fakturačního účtu, který je uveden na faktuře, či dle čísla bankovního účtu, ze kterého jsou inkasované platby.

Domů Můj profil Služby Případy Změnové požadavky Faktury **Fakturační účty** Nástroje Reporty Dokumenty

Nedávné položky
00636579
00489770
00689401
00701605
00699891
00734624
00734849
00744892
00730501
00744517

Užitečné odkazy
[GTSCE.com](#)
[Zpětná vazba](#)

Fakturační účty

Kritéria filtru
Kritéria vyhledávání
Kritéria vyhledávání:

Fakturační účty

Číslo fakturačního účtu	ID fakturačního účtu	Číslo bankovního účtu	Měna	Způsob doručení faktur	Fakturační adresa
BAC000186120	324279		CZK	Tištěná faktura	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
BAC000186158	309442		CZK	Nezasílat	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
BAC000186711	100077		CZK	Nezasílat	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
BAC000188651	311252		CZK	Tištěná faktura	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
BAC000189924	324281		CZK	Tištěná faktura	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
BAC000191308	105143		CZK	Tištěná faktura	Hvězdova, 1073/33, Praha 4, 14021 Czech Republic
BAC000192648	311255		CZK	Tištěná faktura	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
BAC000194209	325929		CZK	Tištěná faktura	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
BAC000194712	104713		CZK	Nezasílat	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
BAC000195108	324283		CZK	Tištěná faktura	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic

Kliknutím na číslo fakturačního účtu se zobrazí podrobnosti k fakturaci, jako např. měna vyúčtování, fakturační adresa, způsob plateb nebo doručení faktur.



GTS Czech s.r.o., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Fakturační účet
BAC000189651

Fakturační účet: Podrobnosti	
Název účtu	GTS Czech s.r.o.
Číslo fakturačního účtu:	BAC000189651
ID fakturačního účtu:	311252
Název fakturačního účtu:	zaměstnanecké služby
Číslo bankovního účtu:	
Fakturační adresa:	Přemyslovská, 2845/43, Praha, 13000, Czech Republic
Jazyk fakturace:	Česky
Způsob doručení faktur:	PDF faktura emailem
Doplňující komentář:	Prosím nezasílat již tištěnou fakturu, stačí zasílat emailem.
Způsob plateb:	Bankovní převod
Fakturační den:	1
Splatnost:	14
Fakturační email:	
Email pro pohledávky:	

Některé údaje lze přímo měnit (fakturační adresa, způsob doručení, fakturační email). Tyto požadavky jsou naším zákaznickým centrem dodatečně verifikovány.



GTS Czech s.r.o., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Nástroje

Obecné odkazy na externí aplikace, které se neváží ke konkrétním službám (specifické nástroje k odebíraným službám najdete v záložce Služby, vyhledáním konkrétní služby ze seznamu a zvolením kontextové sekce Nástroje).

Domů Můj profil Služby Případy Změnové požadavky Faktury Fakturační účty Nástroje Reporty Dokumenty										
Nedávné položky BAC000189651 BAC000186120 00636579 00488770 00689401 00701805 00698891 00734624 00734849 00744892	Nástroje <table border="1"><tr><td>Odkaz na nástroj</td></tr><tr><td>Chat s operátorem</td></tr><tr><td>Network Monitoring (BaseN)</td></tr><tr><td>Objednávka domény - ostatní</td></tr><tr><td>Objednávka domény CZ</td></tr><tr><td>Ověření dostupnosti služeb</td></tr><tr><td>Převod domény do GTS CZECH</td></tr><tr><td>Test rychlosti internetu</td></tr><tr><td>Webmail</td></tr></table>	Odkaz na nástroj	Chat s operátorem	Network Monitoring (BaseN)	Objednávka domény - ostatní	Objednávka domény CZ	Ověření dostupnosti služeb	Převod domény do GTS CZECH	Test rychlosti internetu	Webmail
Odkaz na nástroj										
Chat s operátorem										
Network Monitoring (BaseN)										
Objednávka domény - ostatní										
Objednávka domény CZ										
Ověření dostupnosti služeb										
Převod domény do GTS CZECH										
Test rychlosti internetu										
Webmail										
Užitečné odkazy GTSCE.com Zpětná vazba										

[Domů](#) | [Můj profil](#) | [Služby](#) | [Případy](#) | [Změnové požadavky](#) | [Faktury](#) | [Fakturační účty](#) | [Nástroje](#) | [Reporty](#) | [Dokumenty](#)

Chat s operátorem – chat s operátorem Call centra

Network monitoring (BaseN) – odkaz na nástroj pro dohled služeb

Objednávka domény – požadavek na zřízení domény

Ověření dostupnosti služeb – ověření rychlosti ADSL

Převod domény – převod domény od jiného registrátora

Test rychlosti internetu - odkaz na nezávislé změření rychlosti internetu

Webmail – rozhraní pro přístup k emailovým schránkám

Uvedené nástroje se mohou v čase měnit.

Reporty

Možnost zobrazení buď rychlého souhrnného výpisu cen za volání a objemu přenesených dat v aktuálním měsíci nebo generování podrobného výpisu všech volání a objemu přenesených dat za zvolené období po jednotlivých dnech.

Domů | Můj profil | Služby | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Nástroje | **Reporty** | Dokumenty

Neaktivní polečky

- BAC000183651
- BAC000186120
- 02636572
- 02410770
- 02610421
- 02721025
- 02625231
- 02734624
- 02734849
- 02744892

Uživatelské odkazy

GTSCE.com
Zpětné vazby

Statistiky provozu

Kritéria filtru

Kritéria vyhledávání: Status: Datum: od do

Seznam reportů provozu

NÁZEV	Typ služby	Typ	Od	Do	Služba	Lokální název služby	CSRS	Začátek dne	Vytrženo dne	Status	Velikost souboru	Odkaz ke stažení	Velikost souboru
TRP000008397	Detailní report	1.7.2014	12.9.2014	0.00	23.59	BOL000020911	GTS telefonní připojení	13.9.2014	13.9.2014	No Data	0.2 kB	TRP000008397	0.2 kB
TRP000007732	Detailní report	1.7.2014	5.9.2014	2.00	2.00	BOL000030928	GTS telefonní připojení	8.9.2014	6.9.2014 16:00	No Data	0.2 kB	TRP000007732	0.2 kB
TRP000004665	Detailní report	1.4.2014	6.6.2014	2.00	2.00	BOL000020928	GTS telefonní připojení	7.6.2014	7.6.2014 11:00	No Data	0.1 kB	TRP000004665	0.1 kB
TRP000004561	Detailní report	1.4.2014	6.6.2014	2.00	2.00	BOL000020928	GTS telefonní připojení	6.6.2014	6.6.2014 15:30	No Data	0.1 kB	TRP000004561	0.1 kB
TRP000002942	Detailní report	1.1.2014	14.3.2014	1.00	1.00	BOL000020928	GTS telefonní připojení	15.3.2014	15.3.2014	No Data	0.1 kB	TRP000002942	0.1 kB
TRP000002536	Detailní report	1.1.2014	12.3.2014	1.00	1.00	BOL000020928	GTS telefonní připojení	13.3.2014	28.3.2014	Chyba	0 kB		0 kB

1-6 of 6

Domů | Můj profil | Služby | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Nástroje | **Reporty** | Dokumenty

Souhrnný report obsahuje rychlý přehled o účtovaných částkách za proběhlá volání v aktuálním měsíci z jednotlivých fakturačních účtů. K dispozici jsou také objemy přenesených dat za datové služby. Údaje jsou aktualizovány denně.

Souhrnný report

Od: 1.12.2014
Do: 8.12.2014

Data			Místní hovory			Meziměstské hovory			Mezinárodní hovory			Hovory do mobilních sítí			Ostatní hovory		
Zákazník	Fakturační účet	Měsíc	Přeneseno v příchozím směru (MB)	Přeneseno v odchozím směru (MB)	Cena	Délka	Pulzy	Cena	Délka	Pulzy	Cena	Délka	Pulzy	Cena	Délka	Pulzy	Cena
CZ100002259	115356	2014-12	4.624	15.705	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CZ100002259	313799	2014-12	3.085	5.455	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CZ100002259	3806	2014-12	-	-	-	585307	440366	728.02 CZK	143776	78884	187.107 CZK	14250	7318	208.96 CZK	79613	69525	0 CZK
CZ100109979	325296	2014-12	-	-	-	13945	0	440.88 CZK	41	0	1.76 CZK	95	0	19.8 CZK	-	-	-
			Celkem přeneseno dat (MB)	Poplatky celkem za Data					Délka celkem			Pulzy celkem			Poplatky celkem za Hlas		
			28.088	0					7813492			604378			1.804.617 CZK		



GTS Czech s.r.o., Přemyslovska 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Detailní výpis je možné nechat vygenerovat a stáhnout si jej ve formátu CSV (kompatibilní s Microsoft Excel).

Generuj detailní report

Od:

Do:

Navázaná služba

Filtr

☐ GTS IP VPN - supplementary services - 815000000115435

☒ GTS Direct Voice - 815000000045992 - GN55279

☐ GTS Direct Voice - 954100000540651

☐ GTS Direct Voice - 954100000536539

☐ GTS Direct Voice - 8100168896 - GN7973

  1-5 z 300



Generování trvá dle délky zvoleného období a množství služeb/telefonních čísel přibližně 15 - 40 minut. V případě, že je v profilu uživatele zapnuta Notifikace ke statistikám provozu (viz Můj profil), obdržíte zprávu e-mailem, že je výpis již k dispozici ke stažení.



GTS Czech s.r.o., Přemyslova 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Správa více zákaznických účtů

Tato funkce je dostupná pouze pro administrátory více firem. V takovém případě se u všech funkčních záložek objeví dodatečný strom s hierarchií zákaznických účtů. Jednotlivé účty lze odškrtnout či zaškrtnout, podle toho se pak zobrazují relevantní informace v jednotlivých záložkách (služby, požadavky, faktury, reporty...). Takto lze mít kompletní přehled a efektivně spravovat služby celého koncernu či holdingu z jednoho místa.

Domů

Můj profil

Zákaznické účty

Případy

Faktury

Fakturační účty

Nástroje

Reporty

Dokumenty

Neaktivní položky

00752793

Užitečné odkazy

GTSCE.com

Zpětná vazba

Služby

Kritéria filtru

Zákaznická vztahy

☒ Dalkia Česká republika, a.s. (Dvojklíčkem lze také rozbalit/škrtnout vše)

☐ Vybrat/Zrušit vše

☒ Dalkia Česká republika, a.s. (GTS Czech Rep)

☒ Dalkia Industry CZ, a.s. (GTS Czech Rep)

☐ Elektrárna Kolín a.s. (GTS Czech Rep)

☐ ULITEP, s.r.o. (GTS Czech Rep)

☐ Zásobování teplem Olomouc, a.s. (GTS Czech Rep)

Kritéria vyhledávání

Kritéria vyhledávání: ☒ Aktivní služby

Vyhledat

Služby

Číslo služby	Zákazník	Číslo okruhu	Lokální číslo služby	Typ služby	Ukončení bodu B	Stav	Datum vytvoření	Datum ukončení
BDL000106802	Dalkia Česká republika, a.s.							
BDL000106810	Dalkia Česká republika, a.s.							
BDL000106801	Dalkia Česká republika, a.s.							
BDL000438286	Dalkia Industry CZ, a.s.							
BDL000441037	Dalkia Industry CZ, a.s.							
BDL000398435	Dalkia Industry CZ, a.s.							
BDL000586598	Dalkia Industry CZ, a.s.							



GTS Czech s.r.o., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká Republika,
tel: +420 800 990 990, fax: +420 225 251 122, e-mail: info@gts.cz

Dokumenty

Tato sekce Vám umožňuje si stáhnout námi publikované dokumenty, např. speciální dohodnuté reporty, fraud alerty, smluvní ujednání, dodatky apod.

Domů | Můj profil | Služby | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Nástroje | Reporty | Dokumenty

Nežádavé položky
BAC000189651
BAC0001896120
00636579
00489779
00689401
00701805
00699891
00734624
00734849
00734892

Užitečné odkazy
GTSCE.com
Zpětná vazba

Dokumenty
Kritéria filtru
Kritéria vyhledávání
Název: Typ dokumentu: Vyvozen od: [9.12.2014] do: [8.12.2014]
Seznam dokumentů

Název	Typ dokumentu	Datum vyvození	
FRAUD_0286000000000004_2014-11	Service Report	9.12.2014 11:30	Download
FRAUD_0286000000000072_2014-11	Service Report	9.12.2014 11:30	Download
FRAUD_0286000000000102_2014-11	Service Report	9.12.2014 11:30	Download

Domů | Můj profil | Služby | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Nástroje | Reporty | Dokumenty

Zpětná vazba

Vaše zpětná vazba je pro nás velmi důležitá, proto neváhejte nám zaslat svá doporučení či náměty k vylepšení této aplikace. Formulář pro zpětnou vazbu je neustále dostupný v levé části portálu v okně Užitečné odkazy. Děkujeme!

Domů | Můj profil | Služby | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Nástroje | Reporty | Dokumenty

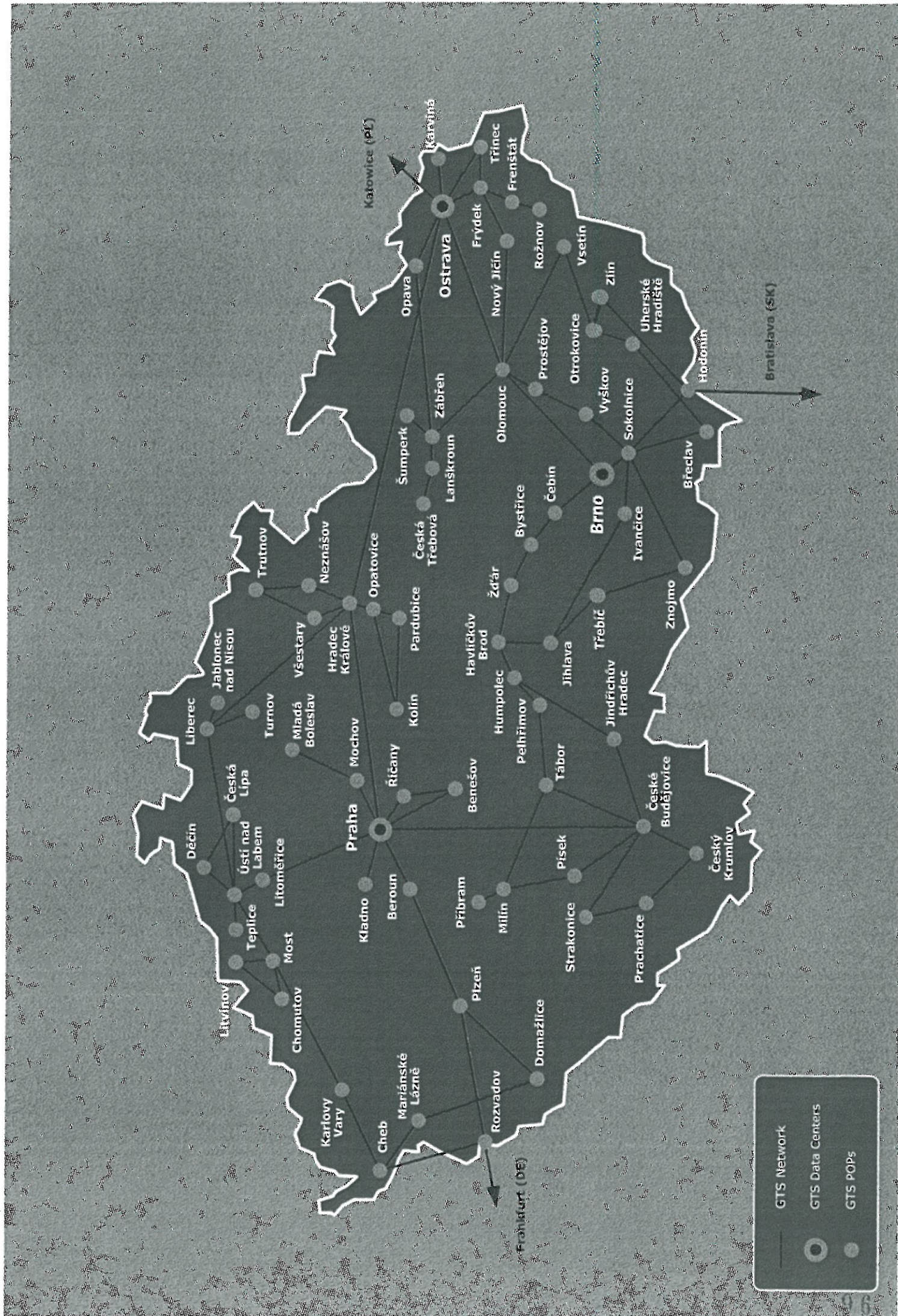
Nežádavé položky
Portal Test
BAC000189651
BAC0001896120
00636579
00489779
00689401
00701805
00699891
00734624
00734849

Užitečné odkazy
GTSCE.com
Zpětná vazba

Vážený zákazníku, chci bychom znali Váš názor na zákaznický portál. Co zde postrádáte, případně jaké funkce bychom měli zlepšit?

Sdělení:

Domů | Můj profil | Služby | Případy | Změnové požadavky | Faktury | Fakturační účty | Nástroje | Reporty | Dokumenty



Příloha č. 2
Specifikace přípojných míst zadavatele

Ústředí SPÚ:

Kraj	Návrh sídla	Rychlost linky Mbps	Záloha linky Mbps
SPÚ Centrála	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov	150	50
SPÚ Centrála - KIVS	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov	10	
SPÚ Centrála - Internet	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov	100	

Krajská pracoviště:

Kraj	Návrh sídla	Rychlost linky Mbps	Záloha linky Mbps
Pardubický	Boženy Němcové 231, Pardubice	16	2
Ústecký	Husitská 1071/2, Teplice	16	2
Liberecký	U Nisi 6a, Liberec	16	2
Moravskoslezský	Libušina 5, Ostrava	16	2
Olomoucký	Blanická 1, Olomouc	16	2
Královéhradecký	Kydlinovská 245, Hradec Králové	16	2
Jihomoravský	Hroznová 17, Brno	16	2
Vysočina	Fritzova 4260/4, Jihlava	16	2
Jihočeský	Rudolfovska 493/80, České Budějovice	16	2
Zlínský	Zarámí 88, Zlín	16	2
Plzeňský	Nám. Gen. Píky 8, Plzeň	16	2

Pobočky:

Název org. jednotky	Návrh sídla	Rychlost linky Mbps
Pobočka Benešov	Žižkova 360/, Benešov	4
Pobočka Beroun	Pod Hájem 324, Králův Dvůr	8
Pobočka Blansko	Poříčí 1569/18, Blansko	4
Pobočka Brno	Kotlářská 902/53, Brno	8
Pobočka Bruntál	Partyzánská 1619/7, Bruntál	8
Pobočka Břeclav	nám. T.G.Masaryka 2957/9a, Břeclav	8
Pobočka Česká Lípa	Dubická 2362/56, Česká Lípa	4
Pobočka Český Krumlov	5. května 287/, Český Krumlov	8
Pobočka Děčín	28. října 979/19, Děčín	4
Pobočka Domažlice	Haltravská 438/, Domažlice	8
Pobočka Frýdek-Místek	4. května 217/, Frýdek-Místek	4
Pobočka Havlíčkův Brod	Smetanovo nám. 279, Havlíčkův Brod	4
Pobočka Hodonín	Bratislavská 1/6, Hodonín	4
Pobočka Hradec Králové	Haškova 357/6, Hradec Králové	4
Pobočka Cheb	Evropská 1605/8, Cheb	4

Pobočka Chomutov	Jiráskova 2528, Chomutov	8
Pobočka Chrudim	Poděbradova 909, Chrudim	4
Pobočka Jeseník	Lipovská 125, Jeseník	4
Pobočka Jičín	Havlíčková 56, Jičín 50601	4
Pobočka Jindřichův Hradec	Pravdova 837/III., Jindřichův Hradec	8
Pobočka Karlovy Vary	Závodu míru 725/16, Karlovy Vary	4
Pobočka Klatovy	Čapkova 127/, Klatovy	8
Pobočka Kolín	Karlovo náměstí 45/, Kolín	4
Pobočka Kroměříž	Riegrovo náměstí 3228/22, Kroměříž	4
Pobočka Kladno	Nám. 17. listopadu 2840, Kladno	4
Pobočka Kutná Hora	Benešova 97, Kutná Hora	8
Pobočka Litoměřice	Velká Krajská 44/1, Litoměřice	8
Pobočka Louny	Pražská 765/, Louny	8
Pobočka Mělník	Bezručova 109/, Mělník	4
Pobočka Mladá Boleslav	Bělská 151, Mladá Boleslav	8
Pobočka Náchod	Palachova 1303/, Náchod	4
Pobočka Nový Jičín	Husova 2003/13, Nový Jičín	4
Pobočka Nymburk	Soudní 17/3, Nymburk	4
Pobočka Olomouc	Jeremenkova 17, Olomouc	4
Pobočka Opava	Krnovská 2861/69, Opava	4
Pobočka Pelhřimov	U Stínadel 1317/, Pelhřimov	4
Pobočka Písek	Nádražní 1988/, Písek	4
Pobočka Plzeň	Nerudova 2672/35, Plzeň	8
Pobočka Prachatice	Vodňanská 329/, Prachatice	4
Pobočka Prostějov	Aloise Krále 1552/4, Prostějov	4
Pobočka Přerov	Wurmova 606/2, Přerov	4
Pobočka Příbram	Poštovní 4/, Příbram	4
Pobočka Rakovník	Lubenská 2250/, Rakovník	4
Pobočka Rychnov nad Kněžnou	Jiráskova 1320/, Rychnov nad Kněžnou	4
Pobočka Semily	Bitouchovská 1/, Semily	4
Pobočka Strakonice	Palackého náměstí 1090/, Strakonice	4
Pobočka Svitavy	Milady Horákové 373/10, Svitavy	8
Pobočka Šumperk	Nemocniční 1852/53, Šumperk	4
Pobočka Tábor	Husovo nám. 2938/, Tábor	4
Pobočka Tachov	T. G. Masaryka 1326/, Tachov	8
Pobočka Teplice	Masarykova třída 2421/66, Teplice	4
Pobočka Trutnov	Horská 5, Trutnov	4
Pobočka Třebíč	Bráfova tř. 2/1, Třebíč	4
Pobočka Uherské Hradiště	Protzkarova 1180/, Uherské Hradiště	4
Pobočka Ústí nad Orlicí	Tvardkova 1191/, Ústí nad Orlicí	4
Pobočka Vsetín	Družstevní 1602/, Vsetín	4

Pobočka Vyškov	Palánek 250/1, Vyškov	4
Pobočka Znojmo	nám. Armády 1213/8, Znojmo	8
Pobočka Žďár nad Sázavou	Strojírenská 1208/12, Žďár nad Sázavou	4

Příloha č. 3
Seznam kontaktních osob

Kontaktní osoby zadavatele:		
Ve věci podpisu smlouvy:	: _____	Tel.: _____ Email: _____
Ve věcech technických a ve věci podpisu Protokolu o zřízení:	: _____	Tel.: _____ Email: _____
Ve věcech fakturace:	: _____	Tel.: _____ E-mail.: _____
Ve věcech reklamace:	: _____	Tel.: _____ E-mail.: _____

Kontaktní osoby poskytovatele:		
Ve věci podpisu smlouvy:	Ing. Libor Komárek	Tel.: tel.: 603 606 505 E-mail: libor.komarek@t-mobile.cz
Ve věcech technických a ve věci podpisu Protokolu o zřízení:	Jan Šimák	Tel.: +420 225 253 359 Email: jan.simak@t-mobile.cz
Oddělení VIP péče:	Oddělení VIP péče	Bezplatná linka 800 900 808 (ČR) Tel. :+420 225 252 580 Email: vip.customer@gts.cz Fax: +420 225 255 300
	Dejčmarová Kateřina	Tel.: 603 602 473 E-mail: katerina.dejcmarova@t-mobile.cz
Ve věcech reklamace:	Dejčmarová Kateřina	Tel.: 603 602 473 E-mail: katerina.dejcmarova@t-mobile.cz
	Jan Šimák	Tel.: +420 225 253 359 Email: jan.simak@t-mobile.cz

Smlouva o ochraně informací SPÚ s externím subjektem

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, dnešního dne, měsíce a roku mezi následujícími smluvními stranami:

Česká republika - Státní pozemkový úřad

sídlo: Husinecká 1024/11a, Praha 3 - Žižkov, PSČ 130 00

zastoupený: Ing. Svatavou Maradovou, MBA, ústřední ředitelkou

IČO: 01312774

DIČ: CZ01312774

bankovní spojení: ČNB, č. ú.: 3723001/0710

(dále jen "objednatel")

T-Mobile Czech Republic a.s.

sídlo: Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4

zastoupený: Ing. Libor Komárek, na základě pověření

IČ: 64949681

DIČ: CZ64949681

zapsán v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Praha 2, č. účtu: 19-2271190247/0100

(dále jen "poskytovatel")

I.

Všechny informace, ať už v písemné, ústní, vizuální, elektronické nebo jiné podobě, které byly či budou poskytnuty poskytovateli objednatel nebo jeho jménem bude poskytovatel pokládat za neveřejné a bude s nimi takto nakládat. Tyto informace budou mít smluvní režim vztahující se na informace důvěrné, především ohledně obchodního tajemství ve smyslu § 504 a důvěrných informací ve smyslu § 1730 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a musí být v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

II.

Neveřejné informace nezahrnují:

- (i) Informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění přímo či nepřímo poskytovatelem nebo;
- (ii) Informace, které poskytovatel získá jako informace nikoliv neveřejného charakteru z jiného zdroje než je objednatel nebo jeho poradci, a to za předpokladu, že takový zdroj není podle nejlepšího vědomí a svědomí poskytovatele vázán smlouvou o zachování neveřejné povahy příslušných informací nebo jinou povinností mlčenlivosti týkající se příslušných informací.

III.

Poskytovatel se zavazuje použít neveřejné informace výhradně v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb objednateli. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani osoba, která je s ním přímo či nepřímo majetkově propojena ani jeho zástupce, zaměstnanec, zmocněnec, mandatář nebo jiná osoba, která byla poskytovatelem seznámena s neveřejnými informacemi, je nezpřístupní žádné třetí osobě s výjimkou případů, kdy:

- (i) Je zveřejnění neveřejné informace vyžadováno zákonem nebo jinými platnými právními předpisy nebo;
- (ii) Kdy zveřejnění těchto neveřejných informací je vysloveně touto smlouvou povoleno nebo;
- (iii) V případě, kdy zveřejnění těchto neveřejných informací bude předem písemně odsouhlaseno objednatelem.

IV.

Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, konzultanti, zástupci a mandatáři budou s neveřejnými informacemi zacházet náležitým způsobem a v souladu s touto smlouvou.

V.

Poskytovatel bez předchozího písemného souhlasu objednatele nezpřístupní nic z obsahu neveřejných informací a dále nařídí svým vedoucím zaměstnancům, zaměstnancům a svým poradcům, aby učinili totéž, pokud tak není stanoveno zákonem nebo soudním rozhodnutím. V takovém případě je poskytovatel povinen předložit objednateli písemné stanovisko svého právního zástupce, z něhož vyplývá, že zákon nebo soudní rozhodnutí sdělení obsahu neveřejných informací nebo jejich částí skutečně vyžaduje, a projednat tuto záležitost s objednatelem. Poskytovatel se zavazuje, že v uvedeném případě vyvine maximální úsilí k tomu, aby zajistil, že se zveřejněnými neveřejnými informacemi bude stále zacházeno jako s neveřejnými informacemi obchodního charakteru, které nesmějí být dále sdělovány.

VI.

V případě, že se poskytovatel, některý z jeho vedoucích zaměstnanců nebo zaměstnanců dozví, popřípadě bude mít důvodné podezření, že došlo k zpřístupnění neveřejných informací nebo jejich částí neoprávněné osobě, je povinen o tom neprodleně informovat objednatele.

VII.

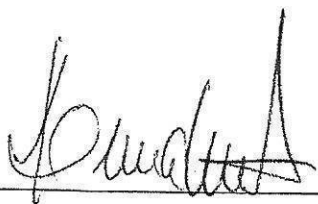
Poskytovatel se zavazuje, že neprodleně na žádost objednatele vrátí všechny písemné dokumenty obsahující neveřejné informace a jakékoliv další materiály obsahující nebo odvozující jakékoliv informace neveřejného charakteru, rovněž zajistí, že totéž učiní všechny další osoby, kterým byly neveřejné informace poskytovatelem zpřístupněny. Poskytovatel se zavazuje, že si v takovém případě neponechá žádné kopie, výpisy nebo jiné celkové nebo částečné reprodukce či záznamy těchto neveřejných informací. Všechny dokumenty, memoranda, poznámky a ostatní písemnosti vyhotovené poskytovatelem nebo jinými osobami na základě neveřejných informací je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu zničit. Poskytovatel se výslovně zavazuje zničit materiály uložené v počítačích, textových editorech nebo jiných zařízeních obsahujících neveřejné informace. Toto zničení a odstranění materiálů bude objednateli písemně potvrzeno vedoucím zaměstnancem poskytovatele, který byl zničením a odstraněním materiálů pověřen.

VIII.

V případě porušení jakéhokoli ustanovení této smlouvy náleží objednateli náhrada škody, která může tímto porušením vzniknout. Poskytovatel prohlašuje a souhlasí s tím, že objednatel je v případě porušení ustanovení této smlouvy oprávněn domáhat se vydání předběžného opatření, jakož i jiného zatímního prostředku právní ochrany v případě hrozícího nebo skutečného porušení této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje nahradit náklady, které objednateli vzniknou v souvislosti s uplatňováním náhrady škody.

V Praze dne 25.5.2015

Ing. Martin Kučera
Pověřen vedením odboru ICT



Ing. Libor Komárek
Senior manažer prodeje zákazníkům
segmentu (na základě pověření)


T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomíčkova 2144/1
148 00 Praha 4
IČ 649 49 691, DIČ CZ64949691



Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. („Všeobecné podmínky“) upravují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností T-Mobile Czech Republic a.s. T-Mobile Czech Republic a.s. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 310/03 vydaným Českým telekomunikačním úřadem. Tyto všeobecné podmínky se skládají z 3 hlavních částí:

ČÁST A – OBCHODNÍ PODMÍNKY SMLOUVY O FIREMNÍM ŘEŠENÍ

ČÁST B – PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, IDENTIFIKAČNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ

ČÁST C – VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S.

Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných (dostupných) služeb (služeb) elektronických komunikací, uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem. Termínem „účastník“ užívaným v těchto Všeobecných podmínkách se rozumí termín „uživatel“, užívaný, resp. subjekt uvedený, ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných (dostupných) služeb (služeb) elektronických komunikací. Je-li v těchto Všeobecných podmínkách stanoveno odlišně od ujednání ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných (dostupných) služeb (služeb) elektronických komunikací, tak mají vždy přednost ujednání stanovená ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných (dostupných) služeb (služeb) elektronických komunikací.

ČÁST A – OBCHODNÍ PODMÍNKY SMLOUVY O FIREMNÍM ŘEŠENÍ

1. PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK SMLOUVY O FIREMNÍM ŘEŠENÍ

1.1. Tyto Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení (dále jen „Podmínky Firemního řešení“) upravují další práva a povinnosti Smluvních stran Smlouvy o firemním řešení (dále jen „Smlouva“) a rovněž práva a povinnosti Oprávněných osob při poskytování a užívání Služeb. Podmínky Firemního řešení tvoří nedílnou součást Smlouvy. Podmínkami Firemního řešení se řídí rovněž závazky Smluvních stran jiné smlouvy, než Smlouvy o Firemním řešení, pokud je tak v takové jiné smlouvě stanoveno, přičemž v takovém případě se Smluvním partnerem rozumí příjemce a TMCZ poskytovatel plnění dle takové jiné smlouvy a Službami se rozumí právní plnění poskytované TMCZ.

2. DEFINICE A ZKRATKY

2.1. Definice a zkratky použité ve Smlouvě mají stejný význam i pro tyto Podmínky Firemního řešení a pro další Smluvní dokumenty, není-li výslovně stanoveno jinak. Dále se použijí následující definice: Ceníkem služeb se rozumí dokument obsahující ceny Služeb případně další podmínky, uveřejněné ve vztahu k určité Službě na stránkách www.t-mobile.cz, nebo jiné specifikované v souladu se Smluvními dokumenty. Ceníkem služeb je i cenový program. Cenou se rozumí cena za poskytování Služeb. Cena může být určena buď nominální hodnotou, nebo procentuální slevou z Ceny uvedené v Ceníku služeb. Dohodou o cenových podmínkách se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, v němž si Smluvní strany sjednávají zejména cenové podmínky, ale i další podmínky pro poskytování Služeb, které budou následně poskytovány na základě uzavřených Účastnických smluv nebo Specifikací služeb. Dohoda o cenových podmínkách se uzavřením stává nedílnou součástí Smlouvy. Kontaktní osobou se rozumí osoba uvedená ve Smlouvě, jejíž oprávnění jsou definována tamtéž. Kontaktní osoby mohou být měněny jednostranným oznámením prokazatelně doručeným druhé Smluvní straně, přičemž taková změna je účinná doručením oznámení. Kontaktní osoby uvedené ve Specifikaci či Popisu služby jsou osoby určené pro zajištění fyzických přístupů pro účely zřízení či změny Služeb a rovněž pro fyzické převzetí Služeb, není-li stanoveno jinak. Lokalitou Smluvního partnera se rozumí místo sjednané ve Specifikaci služby či jiném Smluvním dokumentu, kde budou Služby poskytovány TMCZ a užívány Smluvním partnerem.

Popisem služby se rozumí smluvní dokument obsahující popis Služby poskytované Smluvnímu partnerovi na základě Specifikace služby nebo Účastnické smlouvy. Popisem služby se bez ohledu na označení rozumí i obchodní podmínky obsahující popis a podmínky poskytování určité Služby. Popis služby je umístěn na stránkách www.t-mobile.cz. Uzavřením Specifikace služby se příslušný Popis služby, kterého se Specifikace služby týká, stává součástí dané Specifikace služby. Poruchou se rozumí stav, který neumožňuje užívání Služby obvyklým způsobem v důsledku nedodržení sjednaných parametrů Služby ze strany TMCZ. Připojením se rozumí přímé připojení příslušného Zařízení Smluvního partnera k síti TMCZ. Servisním požadavkem se rozumí požadavek na odstranění Poruchy Služby. Pokud není sjednáno jinak, Servisní požadavek musí vždy obsahovat přesnou a jednoznačnou identifikaci Smluvního partnera, typ a označení Služby, které se Porucha týká, popis Poruchy, identifikační a kontaktní údaje osoby, která Poruchu oznamuje a další informace nezbytné k odstranění Poruchy, které má Smluvní partner k dispozici. Není-li výslovně stanoveno jinak, předává se Servisní požadavek mezi Kontaktními osobami definovanými ve Smlouvě. SLA se rozumí doplnková služba ke Službám, jejíž poskytování si mohou Smluvní strany dohodnout ve Specifikaci služby, případně v jiném dokumentu. SLA zahrnuje ujednání o kvalitě, úrovni a dostupnosti poskytovaných Služeb a o následcích nedodržení takové kvality, úrovně či dostupnosti Služeb. Smluvním partnerem se rozumí Smluvní strana Smlouvy v souladu s definicí ve Smlouvě. Smluvní partner může být ve Smluvních dokumentech rovněž označen jako Účastník nebo Závazce.

Specifikací služby se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, na jehož základě dochází ke zřízení Služby a který obsahuje konkrétní specifikaci Služby, která má být poskytována ze strany TMCZ vůči Smluvnímu partnerovi. Specifikace služby se uzavřením stává nedílnou součástí Smlouvy. Specifikace služby zpravidla obsahuje parametry Služby, cenu Služby, minimální dobu užívání služby, termín zřízení Služby aj. Jedna Specifikace služby může být uzavřena jak pro jednu Službu, tak pro více Služeb, přičemž je-li Specifikace služby uzavřena pro více Služeb, pak nelze takovou Specifikaci služeb ukončit částečnou výpovědí pouze ve vztahu k jedné Službě. Systémem se rozumí funkční propojení jednotlivých Zařízení; pokud není uvedeno jinak, uplatní se ustanovení těchto Podmínek Firemního řešení vztahující se na Zařízení rovněž na celý Systém; TMCZ se rozumí T-Mobile Czech Republic a.s., ve Smluvních dokumentech rovněž označen jako Poskytovatel nebo Operátor. Účastnickou smlouvou se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, na jehož základě jsou poskytovány Účastnické služby. Zařízením se rozumí jednotlivý kus hardware (movité věci), jehož součástí může být i software nezbytný k užívání Zařízení; Změnovou Specifikací služby se rozumí Specifikace služby, na jejímž základě dochází ke změně Služby. Změnovým požadavkem se rozumí požadavek na změnu Služby. Pokud není sjednáno jinak, Změnový požadavek musí vždy obsahovat přesnou a jednoznačnou identifikaci Smluvního partnera, typ a označení Služby, které se změna týká, popis změny, identifikační a kontaktní údaje osoby, která změnu požaduje a další informace nezbytné k provedení změny, které má Smluvní partner k dispozici. Není-li výslovně stanoveno jinak, předává se Změnový požadavek mezi Kontaktními osobami definovanými ve Smlouvě.

3. ZÁKAZ PŘEPRODEJE

3.1. Smlouva není smlouvou upravující a umožňující propojení ve smyslu § 80 a násl. zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění, a proto Smluvní partner, ani Oprávněná osoba, není oprávněn veřejně nabízet nebo umožňovat třetím osobám

prostřednictvím Připojení nebo Služeb propojení dvou veřejných sítí elektronických komunikací za účelem vzájemné komunikace, ani nabízet nebo umožňovat třetím osobám užívání Služeb. Výjimku z uvedeného tvoří zaměstnanci Smluvního partnera či Oprávněné osoby nebo takové třetí osoby, které dle dohod se Smluvním partnerem zajišťují příslušné doplňkové služby v objektech (nemovitostech), ve kterých má Smluvní partner své sídlo (např. stravovací služby, ostrahu apod.), nebo tyto osoby využívají odpovídající prostory v daném objektu (nemovitosti) a z uvedeného důvodu jsou tedy připojeni k Zařízení Smluvního partnera (dále též jen „Uživatelé“). Smluvní partner je oprávněn umožnit odběr Služeb pouze těmto Uživatelům, a to za stejných podmínek jako má Smluvní partner dle Smlouvy, tedy bez další přidané hodnoty.

4. UZAVÍRÁNÍ A ZMĚNY SPECIFIKACE SLUŽBY A DOHODY O CENOVÝCH PODMÍNKÁCH

4.1. K uzavření či změně Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách dochází v písemné formě podpisem příslušného dokumentu oběma Smluvními stranami.

4.2. Uzavření či změna Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách může být provedena rovněž prostřednictvím telefonické komunikace, či prostřednictvím webového portálu TMCZ, vždy ale pouze v takovém rozsahu, v jakém to aktuálně TMCZ pomocí telefonické komunikace či webového portálu umožňuje a pouze prostřednictvím Kontaktních osob dle Smlouvy. Na uzavírání Smluvních dokumentů či jejich změnu prostřednictvím telefonické komunikace či webového portálu není ze strany Smluvního partnera právní nárok.

4.3. Změna Specifikace služby nebo změna jiného nastavení Služeb může být provedena rovněž prostřednictvím změnového formuláře umístěného na webových stránkách www.t-mobile.cz (dále jen „Změnový formulář“), a to postupem dle tohoto odstavce. Smluvní partner je oprávněn požádat o provedení změny Služeb prostřednictvím řádně vyplněného a podepsaného Změnového formuláře, který následně doručí TMCZ buď ve formě podepsaného skenu Změnového formuláře elektronickou poštou, nebo vlistinným vyhotovením, a to pomocí Kontaktních osob dle Smlouvy. O změnu Služeb dle tohoto odstavce může Smluvní partner požádat pouze v rozsahu, v jakém jím Změnový formulář v aktuálním znění umožňuje. Na provedení změny Služeb prostřednictvím Změnového formuláře není právní nárok, TMCZ není povinen požadavku na změnu vyhovět. Pakliže je změna Služeb požadovaná Smluvním partnerem prostřednictvím Změnového formuláře proveditelná a TMCZ se rozhodne, že požadavku na takovou změnu vyhoví, tak změnu Služeb požadovanou Smluvním partnerem prostřednictvím Změnového formuláře provede, přičemž okamžik provedení takové změny Služeb se považuje za okamžik akceptace požadavku na dotčenou změnu Služeb ze strany TMCZ. O provedení změny Služeb není TMCZ povinen informovat Smluvního partnera. Bude-li mít změna Služeb požadovaná Smluvním partnerem prostřednictvím Změnového formuláře dopad na navýšení ceny dotčené Služby, nebo bude-li provedená změna spojena s úhradou jednorázové ceny, je TMCZ oprávněn vyúčtovat takovou cenu Smluvnímu partnerovi v rámci vyúčtování následujících pro provedení změny Služeb dle platného Ceníku.

4.4. V případě uzavření či změny Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách prostřednictvím webového (zákaznického) portálu se použijí následující pravidla:

- a) TMCZ poskytne Smluvnímu partnerovi přihlašovací jméno a heslo k webovému portálu.
- b) Smluvní partner plně odpovídá za to, že s přístupovými údaji k webovému portálu budou disponovat pouze osoby oprávněné k uzavírání či k změnám Specifikací služeb nebo Dohod o cenových podmínkách nebo jiných podmínkách Služby.
- c) V případě podezření ze zneužití přístupových údajů je Smluvní partner povinen neprodleně takové podezření oznámit TMCZ, přičemž po takovém oznámení provede TMCZ změnu přístupových údajů a tyto zašle Smluvnímu partnerovi na jím specifikovanou Kontaktní osobu. Do okamžiku oznámení o podezření ze zneužití neodpovídá TMCZ za případné následky zneužití přístupových údajů.
- d) Smluvní partner bude chránit své přístupové údaje, které obdržel od TMCZ. Činnosti prováděné s využitím přístupových údajů Smluvního partnera budou považovány za činnosti prováděné Smluvním partnerem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Smluvní partner plně odpovědný. Další podmínky užívání webového portálu mohou být stanoveny na dotčeném webovém portálu, přičemž Smluvní partner se zavazuje je takovými podmínkami seznámit a dodržovat je.

5. ZŘÍZENÍ ČI ZMĚNA SLUŽBY

5.1. Ke zřízení či změně Služeb dochází na základě a v termínech dle příslušné Specifikace služby či Změnové Specifikace služby.

5.2. TMCZ oznámí Smluvnímu partnerovi připravenost Služby k testování, zřízení nebo změně, resp. k jejímu protokolárnímu převzetí, přičemž Smluvní partner je povinen poskytnout TMCZ bez prodlení veškerou potřebnou součinnost k řádnému testování, zřízení nebo změně Služby, resp. protokolárnímu převzetí Služby. V rámci svoji součinnosti si Smluvní partner zajišťuje rovněž přeprogramování PBX.

5.3. Po zprovoznění Služby provedl kontaktní osoby Smluvního partnera a TMCZ funkčnost Služby a podepíše akceptační (předávací) protokol Služby (pokud není v příslušném Popisu služby stanoven výslovně jiný postup). Služba je zřízena či změněna dnem uvedeným v podepsaném akceptačním (předávacím) protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení TMCZ o zřízení či změně Služby nebo dnem prvního využití Služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

5.4. Smluvní partner je povinen uhradit TMCZ veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musí TMCZ vynaložit, protože Smluvní partner nesplní podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby.

5.5. TMCZ je oprávněn nezfikovat Službu nebo nerealizovat změnu Služby zejména v případech, kdy Smluvní partner úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděné platil/platila nebo soustavně neplatil/neplatila vyúčtování cenu za Služby nebo v případě, že zřízení či provedení změny Služby není technicky možné nebo v případě, že se Smluvní partner takovou změnou či zřízením snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, např. pokud by požadovaná změna obcházela následky spojené s předčasným ukončením Služby.

5.6. V případě, že zřízení, změnu, opravu Služby či jinou obdobnou činnost lze ze strany TMCZ provést prostřednictvím vzdáleného přístupu, Smluvní partner se zavazuje zajistit pro TMCZ na vlastní náklady ve sjednaném čase takový vzdálený přístup.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1. TMCZ je povinen poskytovat Služby v souladu se Smluvními dokumenty, zejména s limitní Podmínkami Firemního řešení, Smlouvou, Specifikací služeb, Popisem služeb, Dohodou o cenových podmínkách a případně Účastnickou smlouvou ve vztahu k Účastnickým službám.

6.2. Smluvní partner souhlasí s tím, aby TMCZ prováděl kontrolu jeho platební schopnosti, např. prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS. 6.3. Smluvní strany se dohodly, že každá ze Smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své údaje v

Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

hlavičce Smlouvy doporučeným dopisem zaslaným Kontaktní osobě druhé Smluvní strany, přičemž taková změna nabývá účinnosti první pracovní den následující po doručení oznámení druhé Smluvní straně. Výše uvedeným postupem je TMCZ oprávněn změnit rovněž číslo Smlouvy. Takto provedené změny Smlouvy nevyžadují uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.

6.4. Smluvní partner je povinen užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy a Smluvními dokumenty, zejména s příslušnou Smlouvou, Specifikací služby, těmito Podmínkami Firemního řešení, provozními řády, Popisem služby, Ceníky a písemnými návody a pokyny TMCZ. Smluvní partner odpovídá za veškeré činnosti, které prostřednictvím Služeb či v rámci užívání Služeb uskuteční.

6.5. Smluvní partner se zavazuje neužívat Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívá připojení ke komunikační síti. Smluvní partner se zavazuje držet se zejména:

- a) podpory či umožnění jakékoli nelegální činnosti, nebo zapojení se do takových činností, včetně umožnění jejich přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických nebo autorských práv;
- c) narušení bezpečnosti Systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) neoprávněného užívání dat, Systému a sítě, nebo neoprávněného zkoušení, zkoumání či testování zranitelnosti Systému nebo sítě;
- e) porušování bezpečnosti a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka Systému nebo sítě;
- f) zasahování do služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, zasahování do hostitelských Systémů nebo sítí (např. formou přetřížení nebo zahájení - mailbombing - či formou svépochopných pokusů přetřížit systém) a jiného zasahování s nekalým úmyslem;
- g) rozesílání nevyžádané elektronické pošty a přispívání do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny; porušování zásad občanského soužití nebo generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytváření nebo podobného zařízení, jakož i jiného nadměrného vysového provozu či koncentrace provozu prostřednictvím Zařízení typu pobocková ušifedna nebo GSM brána;
- h) uskutečňování zlomyslných nebo obtěžujících volání; i) umístění dat na hardware a software v rámci Služby, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem nebo by byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, resp. byly v rozporu s podmínkami Smlouvy;
- j) šíření nelegálního obsahu, zejména informací obsahující násilí v jakékoli podobě a jiných informací v rozporu s dobrými mravy;
- k) užívání nezákonně pořízeného či licencovaného software;
- l) zaslání nevyžádaných informací (SPAM);
- m) užívání Služby způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/sluzbu, kterým by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útokem na jiné servery/sluzby a další zařízení (DoS);
- n) šíření virů, wormů, trojanů a provádění činností obecně známé jako spoofing IP či ARP adres;
- o) provozování veřejného software pro sdílení dat typu P2P nebo sdílení dat v rámci P2P sítě.

6.6. Smluvní partner je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a pouze prostřednictvím Zařízení schválených a homologovaných pro provoz v lokalitě poskytování Služby a dbát na to, aby na Zařízení TMCZ nevznikla škoda. Smluvní partner odpovídá za újmu, která vznikne TMCZ nebo třetím osobám v důsledku použití Zařízení, která Smluvní partner připojí k Zařízením TMCZ.

6.7. Smluvní partner bude chránit své autentizační klíče a bezpečnostní přístupové kódy, které obdržel od TMCZ. Činnosti prováděné s využitím kódů Smluvního partnera budou považovány za činnosti prováděné Smluvním partnerem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Smluvní partner plně odpovědný.

6.8. Smluvní partner je povinen oznámit s předstihem TMCZ změny identifikačních a fakturačních údajů.

6.9. Smluvní partner je povinen neruší po dobu trvání Služby účastnictví, dle kterého je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným poskytovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní Služby ze strany TMCZ. Smluvní partner je dále povinen neměnit po dobu trvání Služby bez souhlasu TMCZ podmínky účastnictví, za kterých je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným poskytovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování Služby ze strany TMCZ. Souhlas TMCZ se změnou podmínek účastnictví může být Smluvnímu partnerovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně TMCZ doloženo, že Služby poskytované TMCZ dle Smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány Smluvnímu partnerovi ze strany TMCZ za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení Služby nebo změně parametrů Služby).

6.10. Smluvní partner je povinen před zřízením Služby ve vztahu ke všem Zařízením, které dostává v rámci Služby do užívání od TMCZ (resp. jeho subdodavatele), mít uzavřenu takovou smlouvu o pojištění, která v případě vzniku škody na Zařízení bude takové škody kryt vůči TMCZ a udržovat takovou smlouvu v účinnosti po celou dobu užívání Zařízení Smluvním partnerem.

6.11. TMCZ je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení jakékoliv povinnosti Smluvního partnera stanovené ve Smluvních dokumentech, provozních řádech nebo v právních předpisech, provést kontrolu dat na serveru, kontrolu software, resp. kontrolu užívání Služby ze strany Smluvního partnera, přičemž Smluvní partner je povinen takové kontroly strpět a poskytnout veškerou nezbytnou součinnost. TMCZ je dále zejména oprávněn kdykoliv přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování Služby, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění Smluvního partnera, zjistí-li, že došlo k porušení právních předpisů nebo porušení povinností stanovených Smluvními dokumenty ze strany Smluvního partnera. O takovém omezení provozu serveru, resp. pozastavení poskytování Služby, je TMCZ povinen Smluvního partnera bez prodlení informovat.

6.12. TMCZ je rovněž oprávněn za účelem zajištění ochrany prostředků komunikační sítě nebo ochrany TMCZ, třetích stran, ostatních Smluvních partnerů nebo uživatelů Služeb provádět antispanovou a antivirovou kontrolu na poštovních, sms a mms serverech TMCZ, a to v ICT oblasti obvyklým způsobem při dodržení veškerých obecně závazných právních předpisů, zejména při dodržení důvěrnosti komunikací. Pokud TMCZ vyhodnotí konkrétní elektronickou zprávu nebo skupinu elektronických zpráv jako spam nebo obsahující vir, tak je TMCZ oprávněn takovou elektronickou zprávu nepřijmout k dalšímu zpracování, resp. neodeslat dále nebo nedoručit k určenému příjemci.

6.13. TMCZ je oprávněn ukončit poskytování Služby písemnou výpovědí relevantních Smluvních dokumentů, a to i jen částečně, z důvodů zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu ICT, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se TMCZ zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené. Výpovědní lhůta v takovém případě činí 3 měsíce a počíná

běžet posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní lhůty.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1. Smluvní partner se zavazuje za poskytování Služeb a za jiné úkony v souvislosti se Službami hradit ceny dohodnuté ve Smlouvě. Dohodě o cenových podmínkách, Specifikaci služeb, příp. Ceníku. Cena může být určena jak nominální hodnotou, tak slevou z cenikové ceny. Smluvní partner je povinen se před podpisem Smlouvy nebo Specifikace služeb či Dohody o cenových podmínkách prokazatelně seznámit s veškerými relevantními Ceníky, které se týkají Služby. Cena za Služby je účtována ode dne zřízení nebo provedení změny Služby.

7.2. Splatnost cen za Služby činí 18 dní od vystavení daňového dokladu - vyúčtování. V případě prodlení s úhradou ceny má TMCZ právo na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tím není dotčeno právo TMCZ domáhat se nároku na náhradu újm a úroků z prodlení v plné výši.

7.3. Cena za Služby se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání pod správným variabilním symbolem na účet TMCZ uvedený v příslušném vyúčtování.

7.4. TMCZ běžně provádí vyúčtování cen tímto způsobem:

- a) jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění Smluvním partnerem v prvním následném vyúčtování;
- b) pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- c) ceny za provoz a Minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- d) pravidelné ceny nebo Minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla služba Smluvnímu partnerovi poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. Minimální ceny za provoz, která se vypočte jako výše pravidelné ceny resp. Minimální ceny za provoz / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období.

7.5. Smluvní partner je oprávněn reklamovat nesprávné vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Reklamace se podává písemně prostřednictvím příslušných Kontaktních osob. Reklamace musí obsahovat jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, resp. sídla nebo místa podnikání Smluvního partnera, označení Služby a Specifikace služby, označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká.

7.6. Smluvní partner je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Smluvním partnerem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Smluvní partner povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než TMCZ omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Smluvního partnera o zneužití Služby. TMCZ omezí aktivní užívání Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

7.7. Pro účely výše vyúčtování a stejně tak pro účely hodnot SLA jsou rozhodující parametry a údaje naměřené či zjištěné TMCZ.

8. SOUČINNOST

8.1. V souvislosti s plněním Smlouvy budou Smluvní strany spolupracovat v dobré víře a budou si průběžně a v potřebném rozsahu vyměňovat s druhou stranou oprávněné požadované technické informace. Pokud je k řádnému plnění Smlouvy nezbytný přístup zaměstnanců nebo zástupců TMCZ do budov, k Zařízením nebo k síti, je Smluvní partner povinen toto umožnit nebo zajistit.

8.2. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba může být na straně TMCZ dodávána a plněna zcela či zčásti subdodavatelem TMCZ. Z tohoto důvodu je Smluvní partner povinen k poskytnutí veškeré potřebné součinnosti nikoliv pouze TMCZ, ale i taktéž subdodavateli.

8.3. Smluvní partner poskytne TMCZ bez prodlení veškerou součinnost potřebnou pro řádné testování, zřízení, změnu, protokolární převzetí či ukončení Služby. Neposkytne-li Smluvní partner součinnost TMCZ ani v priměřeném náhradním termínu, je Smluvní partner povinen uhradit TMCZ veškeré ze strany TMCZ vynaložené náklady a nahradit vzniklou újmu.

8.4. Za účelem umístění Zařízení TMCZ je Smluvní partner povinen na své náklady zajistit potřebné provozní prostory (místnosti), vlastnosti jejich prostředí a požadované technické podmínky, přičemž jejich dodržování je povinen zabezpečit po celou dobu poskytování Služby a nemůže je měnit bez písemného souhlasu TMCZ. Smluvní partner je povinen učinit opatření zabráňující případné krádeži nebo poškození či zničení Zařízení TMCZ, jakož i zabránit třetím osobám v manipulaci se Zařízením TMCZ. Smluvní partner je povinen na své náklady zajišťovat náležitý dohled nad Zařízením a odběr elektrické energie pro instalaci a provoz Zařízení TMCZ určeného pro poskytování Služby. Náklady Smluvního partnera na dohled a spotřebu energie jsou zohledněny v ceně Služby sjednané ve Smlouvě.

8.5. Smluvní partner je povinen zajistit pro TMCZ součinnost při přípravě stavebních, instalačních, či servisních prací pro potřeby umístění Zařízení TMCZ souvisejících se sjednanou Službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu osob, zejm. vlastníka objektu a vlastníka vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém bude umístěno Zařízení TMCZ nebo koncový bod Služby (případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací, popř. dalších nezbytných prací, a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.

8.6. Smluvní partner dále odpovídá za to, že nejpozději 14 (čtrnáct) dnů před určeným termínem zřízení Služby bude jeho Zařízení připraveno tak, aby bylo možné zahájit vlastní práci na jeho připojení k Zařízením TMCZ, to znamená, že v tomto termínu zabezpečí veškeré potřebné úkony, zejména správné nakonfigurování svého Zařízení, obstarání, instalace a zprovoznění všech předávacích rozhraní a portů, obstarání kabelů, zajištění propojení svého Zařízení do koncového bodu Služby atd.

8.7. Povolení poskytování Služby ze strany TMCZ podmíněno udělením potřebných povolení příslušných státních orgánů ČR, příp. i vývozního povolení státních orgánů, jakož i vytvořením nezbytných předpokladů (potřebných podmínek) ze strany provozovatelů veřejné i neveřejné komunikační sítě, je Smluvní partner dále povinen v náležitém předstihu před dodáním, sestavením a uvedením Systému do provozuschopného stavu, zejména před jeho připojením k JTS, obstarat potřebná povolení ze strany příslušných státních orgánů ČR a zajistit vytvoření potřebných provozních podmínek ze strany provozovatelů veřejné i neveřejné komunikační sítě.

8.8. Na žádost TMCZ nebo na základě dohody s ním Smluvní partner připraví pro TMCZ vhodné uzamykatelné místo k rozbalování, kontrole a ukládání zásilek Zařízení TMCZ, jakož i k ukládání montážních pomůcek. Smluvní partner se zavazuje umožnit TMCZ

Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

vykládka a úschovu Zařízení TMCZ v jeho prostorách určených k instalaci v termínu, o kterém byl ze strany TMCZ zpraven nejméně 3 (tři) pracovní dny předem. Smluvní partner převezme Zařízení TMCZ do úschovy a zajistí jejich bezpečné uskladnění do doby zahájení instalace. O předání a převzetí Zařízení TMCZ do úschovy bude kontaktními osobami obou Smluvních stran podepsán dodací list. Neopozdějí do 5 (pět) pracovních dnů po instalaci je TMCZ povinen provést po sobě úklid v místě instalace. Zařízení nebo Systémy Smluvní partner po sestavení od TMCZ protokolárně převezme formou podpisu předávacího protokolu.

8.9. Smluvní partner není oprávněn až do ukončení poskytování Služeb jakkoli zasahovat do Zařízení TMCZ nad rámec běžného užívání. Smluvní partner je povinen Zařízení TMCZ užívat k účelu, který je v souladu s právními předpisy a Smlouvou. Smluvní partner bez osobní účasti nebo písemného souhlasu TMCZ nesmí měnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení oproti stavu při zřízení Služby, přičemž u programovatelných Zařízení platí totéž pro změny sjednaných výkonových parametrů Zařízení a uživatelských dat. Smluvní partner není oprávněn zasahovat do propojení Systému.

8.10. Smluvní partner je povinen zajistit přístup TMCZ do budov a prostor, a to za účelem obsluhy a údržby zde umístěných Zařízení TMCZ, Smluvního partnera či třetích stran, které byly v rámci Smlouvy převzaty ze strany TMCZ do správy, nebo jejichž prostřednictvím jsou poskytovány Služby. Pokud nebude přístup pro TMCZ dle předchozí věty zajištěn, neodpovídá po tuto dobu TMCZ za případné omezení či přerušení poskytování Služeb vzniklé v důsledku nezajištění přístupu.

8.11. TMCZ je oprávněn i bez souhlasu Smluvního partnera a bez jeho vyzkoušení změnit konfiguraci Zařízení určeného pro užívání Služby Smluvním partnerem.

8.12. Je-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto do užívání Zařízení TMCZ, pak provádění opravy takového Zařízení nebo nejistota ohledně úrovně ochrany před uplatněním práva třetí strany vůči Zařízení TMCZ nebo zánik Zařízení TMCZ (zčásti nebo zcela), nezakládá Smluvnímu partnerovi právo ukončit Smlouvu nebo Službu, z nichž plyne oprávnění užívat Zařízení TMCZ.

8.13. Po ukončení poskytování příslušné Služby je Smluvní partner povinen poskytnout TMCZ součinnost k deinstalaci Zařízení a vrátit TMCZ veškerá poskytnutá Zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od TMCZ poskytnuta za účelem poskytování Služeb. Neposkytnutí součinnosti má za následek zejm. přenesení nebezpečí škody způsobené Zařízením na Smluvního partnera, a to až do doby řádné deinstalace.

8.14. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že provoz Smluvního partnera realizovaný v rámci Služby, pokud byl na koncový bod Služby či jiné rozhraní Služby předán ze Zařízení, které není pod výlučnou kontrolou TMCZ nebo jeho subdodavatele, se považuje za provoz zaměřený generovaný Smluvním partnerem.

9. ODPOVĚDNOST SMLUVNÍCH STRAN, PODSTATNÉ PORUŠENÍ POVINNOSTÍ, UKONČENÍ SMLOUVY

9.1. Není-li stanoveno jinak, pak žádná ze Smluvních stran není odpovědná a není ani v prodlení s plněním svých povinností v případě, že k takovému prodlení došlo v důsledku porušení povinností druhé strany.

9.2. Odpovědnost TMCZ za škodu se ve vztahu ke službám elektronických komunikací řídí ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění účinném ke dni účinnosti těchto Podmínek Firemního řešení.

9.3. Jestliže Smluvnímu partnerovi hrozí nebo vzniká újma, je tento povinen bez prodlení učinit s přihlednutím k okolnostem veškerá opatření potřebná k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění, a pokud by chtěl v takových případech vůči TMCZ uplatnit nárok na náhradu újmy, potom je Smluvní partner kromě toho povinen:

- a) neprodleně informovat TMCZ jak o hrozbě a příp. vzniku újmy, tak o opatřeních učiněných k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění;
- b) pověřeným pracovníkům TMCZ, orgánům pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům na jejich vyžádání neprodleně umožnit šetření okolností předmětné události; a
- c) prokázat výši skutečné újmy, jakož i svá opatření k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění. TMCZ není povinen nahradit újmu, která vznikla tím, že Smluvní partner tyto své povinnosti nesplnil.

9.4. Smluvní strany se dohodly, že omezují výši újmy, která může Smluvnímu partnerovi při plnění Smlouvy vzniknout, a to na celkovou částku 120 000,- Kč. Smluvní partner nemá nárok na náhradu újmy vzniklé v důsledku porušení povinností TMCZ, je-li za takové porušení sjednána smluvní sankce (např. v podobě smluvní pokuty, nebo slevy z ceny Služby v rámci SLA).

9.5. TMCZ není v prodlení s plněním svých povinností (zejm. není v prodlení se zřízením, změnou či poskytováním Služby, ani s odstraněním Poruchy, vady či výpadku Služby) v případě, že k prodlení došlo v důsledku:

- a) jednání TMCZ, k němuž je TMCZ oprávněn dle smluvních ujednání nebo právních předpisů, nebo
- b) provádění plánovaných údržbových prací; nebo
- c) rozhodnutí nebo nevydání povolení ze strany soudu, správního úřadu, orgánu veřejné moci nebo jiného oprávněného subjektu či třetí strany, nebo provozovatelů dopravní či technické infrastruktury ve veřejném zájmu; nebo
- d) ohrožení bezpečnosti komunikační sítě nebo Služeb; nebo
- e) výpadku napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Služby, které zajišťuje Smluvní partner; nebo
- f) znemožnění pracovníkům TMCZ v přístupu za účelem opravy Poruchy, zřízení, změny či ukončení Služby; nebo
- g) poruchy Zařízení Smluvního partnera; nebo
- h) skutečnosti uvedených v odst. 9.8 těchto Podmínek Firemního řešení; nebo
- i) porušení povinností na straně Smluvního partnera.

9.6. TMCZ je oprávněn přerušit poskytování Služby při provádění plánované údržby TMCZ je povinen oznámit Smluvnímu partnerovi předem termín plánované údržby. TMCZ vynaloží veškeré úsilí, aby plánovaná údržba probíhala v časech, které budou pro Smluvního partnera vyhovující. Přerušeni poskytování Služby potvrzuje pouze po dobu nezbytně nutnou k provedení plánované údržby. Přerušeni poskytování Služby, k němuž dojde při plánované údržbě, není považováno za prodlení TMCZ s poskytováním Služeb ani za prodlení TMCZ s plněním jeho povinností a nezapočítává se do doby nedostupnosti Služby.

9.7. Za Poruchu se u zálohovaných Služeb nepovažují případy, kdy dojde k výpadku primárního připojení – Služby, pokud dojde k přepojení na záložní připojení – Službu.

9.8. TMCZ není v prodlení, bránila-li mu v splnění povinností některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (např. vzpoura, stávka nebo civilní nepokoje, válečná operace, případ nouze na celostátní nebo místní úrovni, požár, záplava, povodeň, extrémně nepříznivé počasí a jeho následky, exploze či sesuv půdy). O dobu, po kterou překážky dle předchozí věty trvají, a o dobu nutnou k obnovení poskytování Služeb se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty a doby. TMCZ není v prodlení se zřízením ani poskytováním Služeb rovněž v případě, že prodlení nebylo ze strany TMCZ zaviněno.

9.9. Za podstatné porušení povinností se výslovně, nikoliv však výlučně, považuje každá z následujících skutečností:

- a) prodlení se zaplacením ceny Služby;

- b) neoprávněný zásah do Zařízení TMCZ;
- c) neumožnění přístupu TMCZ k jeho Zařízení;
- d) užití neschváleného Zařízení ze strany Smluvního partnera;
- e) užívání Služby v rozporu s právními předpisy;
- f) užívání Služby Smluvním partnerem způsobem ohrožujícím bezpečnost dat nebo informačních systémů jiných subjektů;
- g) uvedení nepravdivých údajů při uzavírání Smluvního dokumentu;
- h) porušení licenčních podmínek ze strany Smluvního partnera ve vztahu k software, který je provozován v rámci Služby;
- i) porušení kterékoli povinnosti v článku 3 těchto Podmínek Firemního řešení;
- j) porušení kterékoli povinnosti v odst. 6.4 nebo 6.5 nebo 6.6 těchto Podmínek Firemního řešení;
- k) porušení kterékoli povinnosti v odst. 8.3 těchto Podmínek Firemního řešení;
- l) porušení kterékoli povinnosti v odst. 12.9 těchto Podmínek Firemního řešení.

m) porušení kterékoli povinnosti v čl. 16 těchto Podmínek Firemního řešení. Další případy porušení povinností Smluvním partnerem, které jsou považovány ve smyslu Smlouvy za podstatné porušení, mohou být výslovně stanoveny ve Smluvních dokumentech, zejména však ve Smlouvě.

9.10. V případě podstatného porušení povinností je TMCZ oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb, aniž by to znamenalo prodlení na jeho straně, a/nebo odstoupit od Smlouvy, Specifikace služby, Dohody o cenových podmínkách nebo Účastnické smlouvy či od jejich části ve vztahu k některé Službě. Tímto odstoupením nejsou dotčena práva TMCZ na zaplacení smluvních sankcí, úroků z prodlení, finančního vypořádání, ani práva na náhradu újmy, popř. zajištění dluhu Smluvního partnera či Oprávněné osoby.

9.11. TMCZ je dále oprávněn vypovědět Smlouvu nebo zcela či částečně vypovědět Smluvní dokumenty ve vztahu ke kterékoli Službě v případě, že:

- a) je vůči Smluvnímu partnerovi vedeno insolvenční řízení; nebo
 - b) na majetek Smluvního partnera je nařízena exekuce; nebo
 - c) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
 - d) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu; v takovém případě je výpověď účinná jejím doručením Smluvnímu partnerovi, případně dnem pozdějším, v takové výpovědi uvedeném.
- 9.12. TMCZ je oprávněn rovněž přerušit či omezit poskytování Služby v případech stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – krizový stav nebo § 98 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – závažné porušení bezpečnosti a integrity komunikační sítě TMCZ z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom); Po dobu přerušení dle tohoto odstavce není Smluvní partner povinen hradit cenu za Službu, k jejichž přerušení došlo. 9.13. TMCZ je oprávněn rovněž přerušit či omezit poskytování Služby v případě

písemného oznámení Smluvního partnera o zneužití Služby dle odst. 7.6 těchto podmínek.

9.14. Smluvní strany se dohodly, že jiné než v této Smlouvě výslovně uvedené nároky Smluvního partnera na odškodnění, bez ohledu na to, z jakého právního důvodu vznikly, obzvláště nároky související s přerušením provozu, úšlým ziskem, zásahem do software či se zřetou informací a dat, jsou vyloučeny.

9.15. Zaplacení smluvních pokut ani úroků z prodlení se Smluvní partner nezprošťuje povinností uhradit TMCZ újmu vzniklou tímž porušením.

10. SLA, OZNAMOVÁNÍ PORUCH

10.1. Není-li stanoveno ve Smluvních dokumentech jinak, mohou si Smluvní strany sjednat ke Službě doplňkovou službu SLA, která stanovuje zejména podmínky pro kvalitu Služby, odstranění Poruch Služby a případné sankce při nesplnění termínů pro odstranění Poruchy či nedostupnosti Služby. Další podmínky poskytnutí doplňkové služby SLA jsou stanoveny zejména v Popisu služby SLA.

10.2. Není-li SLA sjednáno, zavazuje se TMCZ odstraňovat Poruchy Služby v co nejkratším čase po jejím nahlášení Smluvním partnerem.

10.3. Oznamování Poruchy – Servisní požadavek provádí Smluvní partner prostřednictvím Kontaktních osob a jejich příslušných kontaktních údajů.

10.4. Služba je poskytována v kvalitě sjednané v rámci SLA, je-li SLA sjednáno.

10.5. Z kumulovaných provozních dob Služby, kdy parametry Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služby, se vypočte měsíční dostupnost služby jako podíl:

$$(TS - TN) \div \text{dostupnost služby} = \frac{\text{dostupnost služby}}{\text{TS}} \times 100 \%$$

TS

kde:

TS = doba trvání služby v měsíci;

TN = doba nedostupnosti služby.

10.6. Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

10.7. Doba trvání služby v měsíci – TS – je období, po které má být Služba podle Smluvního dokumentu v daném měsíci poskytována.

10.8. Doba nedostupnosti služby – TN – je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Smluvní partner nemohl Službu řádně užívat z důvodů Poruchy, která měla příčinu na straně TMCZ a která byla Smluvním partnerem řádně ohlášena prostřednictvím Servisního požadavku.

10.9. Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od ohlášení Poruchy Služby do zahájení opravy Poruchy v případě, že Smluvní partner neumožnil TMCZ bezodkladně po požádání provést servisní zásah na Zařízení umístěném v lokalitě Smluvního partnera. Za nedostupnost ani Poruchu Služby se nepovažují případy, kdy TMCZ není dle smluvních ujednání či právních předpisů v prodlení s plněním svých povinností.

10.10. Do doby nedostupnosti Služby ani celkového počtu Poruch se nezapočítávají Poruchy, které jsou mimo veřejnou komunikační síť TMCZ a Poruchy, o nichž TMCZ objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně TMCZ nebo, že je zavinil Smluvní partner. U Služby s nepřímým přístupem neodpovídá TMCZ za Poruchy vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým Zařízením Smluvního partnera.

10.11. Smluvní partner je povinen uhradit TMCZ náklady spojené se servisním zásahem nebo cenou za servisní zásah, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku Smluvního partnera a pokud se zjistí, že Porucha Služby nebo Porucha zařízení nebo sítě není na straně TMCZ nebo, že závada byla způsobena Smluvním partnerem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni Smluvní partner odpovídá, nebo, že Porucha vůbec nastala.

10.12. Smluvní strany se dohodly, že u Poruch, či vad Zařízení, software či Systému, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli, jakožto třetí strany, není možné garantovat

Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

dobu finálního vyřešení Poruchy/vady. Pro vady tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele, aby byla Porucha/vada odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy/vady, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby.

11. OPRAVNĚNÉ OSOBY

11.1. Oprávněné osoby se určí dohodou Smluvních stran a budou uvedeny v seznamu Oprávněných osob, který tvoří nedílnou přílohu Smlouvy (dále také „Seznam Oprávněných osob“). Trvání statusu Oprávněné osoby je vždy podmíněno jejím vedením v Seznamu Oprávněných osob a ručením Smluvního partnera uvedeným ve Smlouvě. Smluvní strany se dohodly, že souhlas s ručením Smluvního partnera bez dalšího platí i pro právní nástupce Oprávněné osoby uvedené v Seznamu Oprávněných osob. Případná ztráta statusu Oprávněné osoby nemá vliv na platnost a účinnost Účastnických smluv uzavřených Oprávněnými osobami a smluvních vztahů z nich vyplývajících (jejich režim se poté bude řídit ustanoveními VPST a podmínkami aktivovaných Účastnických služeb). Ztrátou statusu Oprávněné osoby zanikají Služby sjednané výhradně pro tuto Oprávněnou osobu na základě Specifikace služeb, pokud se Smluvní strany či Oprávněná osoba s TMCZ nedohodly jinak.

11.2. Pokud si Smluvní strany ve Smlouvě nedohodly jinak, může po uzavření Smlouvy Smluvní partner požádat o doplnění další Oprávněné osoby nebo vyloučení Oprávněné osoby prostřednictvím formuláře TMCZ: Žádost o doplnění/vyloučení Oprávněných osob, který zašle doporučenou poštou na adresu sídla TMCZ. Pokud TMCZ do 7 dní od doručení žádosti Smluvnímu partnerovi písemně nepotvrdí doplnění/vyloučení Oprávněných osob dle doležené žádosti, má se za to, že žádost zamítl. TMCZ je oprávněn takovou žádost zamítnout zejména v případě, kdy má TMCZ za Oprávněnou osobou jakoukoliv neuhrazenou splatnou peněžitou pohledávku. Změna přílohy Smlouvy obsahující Seznam Oprávněných osob provedená dle tohoto odstavce nevyžaduje uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.

11.3. Oprávněná osoba může s TMCZ uzavírat či měnit Účastnické smlouvy či Specifikace služeb, které obsahují odkaz na Smlouvu, za podmínek stanovených Smlouvou (vč. Dohody o cenových podmínkách). Uzavření nebo změna Specifikace služeb je platná až okamžikem, kdy k podpisu Specifikace služeb za TMCZ a Oprávněnou osobu připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením (resp. změnou) dotčené Specifikace služeb mezi Oprávněnou osobou a TMCZ. Při ukončení Specifikace služeb jedná Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno připsání Smluvního partnera. Účastnické smlouvy uzavírá Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno připsání Smluvního partnera.

11.4. Bude-li ve Smluvním dokumentu uvedena jako adresát Služeb výslovně určitá Oprávněná osoba, pak platí, že takovou Službu může využívat vždy jen tato Oprávněná osoba. Povinnosti Smluvního partnera z takové Služby však zůstávají nedotčeny, jejich plnění však může namísto Smluvního partnera zajistit Oprávněná osoba.

11.5. Smluvní partner odpovídá za veškerou újmu způsobenou Oprávněnou osobou při poskytování plnění dle Smluvních dokumentů, a to i v případě, že se taková Oprávněná osoba zaváže při plnění Smluvního partnera provést určitou činnost samostatně.

12. UŽÍVÁNÍ SOFTWARE

12.1. Není-li výslovně sjednáno jinak, pak veškeré licenční, servisní, reklamační, záruční a jiné podmínky ve vztahu k softwaru, který je součástí Služby, se řídí podmínkami výrobce softwaru (nositele autorských práv).

12.2. Není-li výslovně sjednáno jinak, je software produktem třetí strany odlišné od TMCZ a licence k užití softwaru je Smluvnímu partnerovi poskytována přímo výrobcem softwaru (nositelem autorských práv). Licenci k softwaru získává Smluvní partner nejdříve okamžikem úplného uhrazení ceny za Služby v jejich rámci byl software dodán.

12.3. Pokud software instalovaný Smluvním partnerem ovlivňuje funkci Služby, popř. je předpoklad, že takový software může ovlivnit funkci Služby, je Smluvní partner povinen na základě výzvy TMCZ takový software odstranit (deinstalovat), popř. software upravit (např. změnou konfigurace) tak, aby dále takový software neovlivňoval řádné poskytování Služby. TMCZ nenese žádnou odpovědnost za poskytování Služby v případě, že Služba je ovlivněna software instalovaným (užívaným) Smluvním partnerem, popř. instalovaným (užívaným) třetí osobou, které Smluvní partner umožnil takový software nainstalovat nebo užívat. V případě, že Smluvní partner neodstraní problém softwaru nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení požadavku TMCZ na odstranění či změnu softwaru užívaného (instalovaného) v rámci Služby Smluvním partnerem či třetí osobou, je TMCZ oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování Služby bez dalšího upozornění.

12.4. V případě Služby zahrnující profesionální servis (správa služby) platí výše uvedené rovněž na software, jehož instalace nevyžaduje administrátorská práva.

12.5. Pokud software vyžaduje administrátorská práva, lze jej instalovat v rámci Služby prostřednictvím profesionálního servisu TMCZ (správa služby) až poté, co TMCZ ověří dopad softwaru na poskytování Služby a souhlasí s instalací takového softwaru v rámci Služby. TMCZ je oprávněn požadovat po Smluvním partnerovi úhradu ceny za dodatečnou instalaci softwaru dle počtu hodin skutečně provedené práce v souladu s příslušným Ceníkem či cenovým ujednáním.

12.6. TMCZ nenese vůči Smluvnímu partnerovi odpovědnost za dodávku softwaru, který Smluvní partner potřebuje ke využití Služby a za jehož instalaci odpovídá Smluvní partner. Rovněž tak TMCZ nenese odpovědnost za samotný software, resp. jeho funkčnost.

12.7. Software vložený do šablony je poskytován, tak jak byl poskytnut dodavatelem softwaru – jak stojí a leží, bez jakýchkoli výslovných či předpokládaných záruk, mimo jiné záruk vhodnosti pro konkrétní účel. TMCZ nezaručuje a nepřijímá odpovědnost za přesnost či úplnost informací, textu, grafiky, odkazů či jiných položek obsažených v softwaru. TMCZ neodpovídá za dodaný software ani za jeho funkčnost a vhodnost pro potřeby Smluvního partnera, zejména také neodpovídá za to, že dodaný software bude plně funkční ve spojení s jiným software Smluvního partnera.

12.8. TMCZ ani jeho dodavatel v žádném případě nenesou odpovědnost vůči Smluvnímu partnerovi nebo uživateli za jakoukoli újmu (mimo jiné ušlý zisk, přerušení podnikatelské činnosti, poškození či ztracené informace či data) vzniklou následkem využívání softwaru či nemožnosti softwaru využívat.

12.9. Smluvní partner je oprávněn v rámci Služby užívat pouze legálně nabytý software. Smluvní partner je povinen užívat software v souladu s licenčními podmínkami (uživacími právy) vztahujícími se k danému softwaru. Smluvní partner nese odpovědnost za veškeré aplikace - software běžící v rámci Služby včetně datových přenosů. Smluvní partner se zavazuje uhradit TMCZ veškerou újmu, a to i nemajetkovou, vzniklou TMCZ v důsledku porušení podmínek licence ze strany Smluvního partnera, a to v plné výši.

12.10. TMCZ je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat software instalovaný na komponentech Služby, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby.

12.11. TMCZ je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu softwaru poskytnutého Smluvnímu partnerovi v rámci Služby v případě, že dodavatel tohoto softwaru zvýší cenu příslušného softwaru vůči TMCZ.

13. NÁKUP ZAŘÍZENÍ

13.1. Není-li výslovně v jiném Smluvním dokumentu sjednáno jinak, tak pro případ sjednané koupě Zařízení Smluvním partnerem platí následující:

a) cena je stanovena v příslušném Ceníku;

b) místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována Služba, ke které je Zařízení dodáváno,

c) lhůta pro dodání Zařízení je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu Služby, ke které je Zařízení dodáváno,

d) Zařízení bude Smluvnímu partnerovi předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je Smluvní partner povinen TMCZ (popř. dodavatel nebo dopravci) potvrdit převzetí Zařízení,

e) vlastnictví Zařízení přechází na Smluvního partnera až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné Zařízení ve prospěch TMCZ,

f) nebezpečí škody na Zařízení přechází na Smluvního partnera okamžikem jeho převzetí Smluvním partnerem,

13.2. Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupí Zařízení, může být Zařízení Smluvnímu partnerovi dodáno jako součást Služby, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke Službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení Zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi Smluvním partnerem a TMCZ ve Smlouvě/Specifikaci služby nebo jiném Smluvním dokumentu.

13.3. TMCZ poskytuje Smluvnímu partnerovi záruku v souladu se záručními podmínkami výrobce Zařízení, s nimiž je Smluvní partner povinen se seznámit před koupí Zařízení. Je-li součástí Zařízení software, nabývá Smluvní partner nejdříve dnem uhrazení ceny Zařízení právo k užití takového softwaru, a to v rozsahu stanoveném licenčními podmínkami, které jsou součástí daného softwaru. Právo užití nabývá Smluvní partner přímo od nositele autorských práv k softwaru a je povinen řídit se příslušnými licenčními podmínkami.

13.4. Objednávky nákupu Zařízení bude Smluvní partner zasílat na faxové číslo: (+420) 603 604 646. Originály objednávek je Smluvní partner povinen zaslat TMCZ do deseti (10) dnů od jejich zaslání faxem na adresu:

T-Mobile Czech Republic a.s.

Zákaznické centrum – Business

Tomíčkova 2144/1

148 00 Praha 4

tel.: 800 737 333

13.5. V případě potřeby informací k nákupu koncových Zařízení se bude Smluvní partner obracet na Zákaznické centrum – Business.

13.6. Záruka se nevztahuje na:

a) vady způsobené instalací, změnou nebo opravou neprovedenou TMCZ;

b) vady, které vznikly v důsledku používání Zařízení v rozporu s poskytnutým užíváním takového Zařízení;

c) vady, jež byly způsobeny v souvislosti s realizací pokynů Smluvního partnera, pokud TMCZ nemohl nevhodnost takových pokynů zjistit a/nebo v případě, že TMCZ Smluvního partnera na nevhodnost těchto pokynů upozornil a Smluvní partner na jejich dodržení přesto trval;

d) vady, které vznikly v důsledku používání Zařízení s výrobky či programy, jejichž kompatibilitu TMCZ Smluvnímu partnerovi výslovně a písemně nepíšíli;

e) vady, které vznikly v důsledku toho, že na Systém byla vyvinuta neobvyklá fyzická či elektrická síla;

f) vady vzniklé běžným opotřebením.

14. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO ÚČASTNICKÉ SMLOUVY

14.1. Služby poskytované k individuálně určenému účastnickému číslu či účastnické stanici jednotlivého účastníka v jím zvoleném tarifním programu a rovněž Služby, o nichž to stanoví Smluvní dokument (dále jen „Účastnické služby“) jsou bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů poskytovány na základě Účastnických smluv. Tato ujednání čl. 14 o Účastnických službách mají přednost před ostatními ujednáními týkajícími se Služeb ve Smlouvě či těchto Podmínkách Firemního řešení.

14.2. Pokud si to Smluvní strany výslovně sjednaly ve Smlouvě, Smluvní partner může TMCZ předložit návrh na uzavření Účastnické smlouvy i prostřednictvím emailové komunikace bez využití zaručeného elektronického podpisu. V takovém případě musí být návrh předložen ve formě vyplněného návrhu Účastnické smlouvy, jehož aktuální znění je umístěné na webových stránkách www.t-mobile.cz. Návrh Účastnické smlouvy nebo e-mail se specifikací požadované změny spolu s určením Účastnických smluv, jichž se má změna dotknout, odešle Smluvní partner na emailovou adresu TMCZ uvedenou v návrhu Účastnické smlouvy. Po doručení TMCZ ověří prostřednictvím hesla, že návrh Účastnické smlouvy podal Smluvní partner, a případně ověří i další skutečnosti potřebné pro akceptaci návrhu Smluvního partnera. Za okamžik akceptace návrhu Smluvního partnera na uzavření Účastnické smlouvy ze strany TMCZ se považuje provedení požadované aktivace či změny Účastnické služby v závislosti pro každou Účastnickou smlouvu, není-li v návrhu Účastnické smlouvy, případně ve VPST stanoveno jinak.

Smluvní strany si sjednaly, že Účastnické smlouvy nebo jejich změny sjednané elektronickou formou dle tohoto odstavce jsou písemným jednáním.

14.3. Ve vztahu k Účastnickým smlouvám se smluvní strany dohodly, že poruší-li Smluvní partner smluvní povinnosti, na jejímž základě dojde k ukončení Účastnické smlouvy před uplynutím sjednané doby určité, uhradí Smluvní partner TMCZ smluvní pokutu ve výši zbývajících měsíčních paušálů (bez aplikace slev dle Smlouvy tj. dle standardní ceny uvedené v Ceníku služeb) za období do konce sjednané doby určité trvání příslušné Účastnické smlouvy. TMCZ a Smluvní partner si dále sjednávají smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování v souladu s VPST nebo Ceníkem služeb.

14.4. Podmínky a rozsah poskytování Účastnických služeb vč. zvoleného tarifu si Smluvní strany dohodnou vždy v konkrétní Účastnické smlouvě. Každá Účastnická smlouva, která se uzavírá v rámci Smlouvy, obsahuje odkaz na Smlouvu a její číslo.

14.5. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z Účastnických smluv, neupravené Smlouvou, se řídí ustanoveními obsaženými v příslušných obchodních podmínkách aktivovaných Účastnické služby či tarifu a ve VPST, vždy v platném znění. Zánik Smlouvy nebo statusu Oprávněné osoby nemá vliv na platnost a účinnost Účastnických smluv uzavřených na základě Smlouvy. Účastnické služby se po zániku Smlouvy budou řídit ustanoveními Účastnické smlouvy, obchodními podmínkami aktivovaných Účastnických služeb a VPST (v uvedeném pořadí priority). Sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy je tedy nezávislá na trvání Smlouvy, pokud se Smluvní strany výslovně nedohodly jinak.

V případě rozporu Účastnické smlouvy a Smlouvy mají přednost ujednání v Účastnické smlouvě.

14.6. Pokud se v Účastnické smlouvě nebo v jiném dokumentu, který je přílohou Smlouvy nebo Účastnické smlouvy, hovoří o Rámcové smlouvě, rozumí se tím Smlouva.

14.7. Instalace a provozování Zařízení vztahující se k Účastnické službě a aktivace Účastnických služeb se řídí obchodními podmínkami dané Účastnické služby, které mají přednost před ujednáními o zřízení Služeb dle Smlouvy a těchto Podmínek Firemního řešení.

Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

14.8. Smluvní strany se dohodly, že pokud TMCZ ukončí poskytování Účastnické služby (tarifu), která bude dle obchodních podmínek nahrazena jinou Službou (tarifem), u které TMCZ poskytne v podstatných ohledech stejné či lepší podmínky a stejnou či nižší cenu jednotlivých komponent dané Služby (jako měl Smluvní partner u původní Účastnické služby při zohlednění slev sjednaných ve Smlouvě), TMCZ je oprávněn nahradit původní Účastnickou službu takovou novou Službou. Takto provedená změna nevyžaduje uzavření písemného dodatku, pokud u ukončení Účastnické služby a jejím nahrazení novou Službou bude TMCZ Smluvního partnera informovat nejméně 30 dní předem.

15. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PEVNÉ HLASOVÉ SLUŽBY

15.1. Při přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu lze přenášet jak ucelený číselný rozsah, tak jednotlivá čísla/číselné řady. Číselný rozsah tvoří jedna nebo více posloupností po sobě jdoucích čísel o délce maximálně deseti začínající odpovídajícím počtem nul a končící odpovídajícím počtem devítek, zatímco číselná řada je množina po sobě jdoucích čísel, která není číselným rozsahem. S číselným rozsahem je možné zacházet pouze jako s celkem, není možné z něho vybírat a přenášet jen některá čísla a je rezervován po celou dobu trvání Smlouvy, zatímco číselná řada se rozpadá na jednotlivá čísla, která lze samostatně přenášet i v průběhu trvání Smlouvy.

15.2. V případě, že Smluvní partner využívá v rámci své vnitřní telefonní sítě více pevných číselných řad, je povinen přidělovat telefonní čísla v rámci směrového znaku, který dle národního číselnicového plánu odpovídá umístění koncového zařízení v příslušném kraji. V opačném případě dojde k nesprávnému směrování tiskových volání do jiného regionu.

15.3. Smluvní partner je povinen veškerá odchozí volání realizovat se správnou a Smluvnímu partnerovi odpovídající identifikací volacího znaku, pomocí kterého TMCZ zajistí rozúčtování takového volání do příslušných fakturačních skupin.

15.4. Pokud si Smluvní partner aktivoval službu zamezení zobrazení volajícího pro pevné hlasové volání, nelze u ní uskutečnit zpětné volání přímo volajícímu, tj. zejména u volání na tiskové linky není možné zpětně ověřit původní odchozí hovor.

15.5. Využívá-li Smluvní partner pevné hlasové služby na bázi VoIP technologie, TMCZ nemůže technicky garantovat funkčnost modemových spojení – jedná se například o elektronické zabezpečovací systémy, elektronické požární systémy, odečty energií, dálkové ovládání strojů či zařízení apod.

15.6. Smluvní partner se zavazuje užívat konkrétní Službu výhradně v příslušné lokalitě Smluvního partnera stanovené v příslušné Smlouvě/Specifikaci služby pro danou konkrétní Službu.

15.7. TMCZ je oprávněn změnit číslo účastnické stanice z nálehavých technických důvodů i bez souhlasu Smluvního partnera, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Smluvní partner předem upozorněn, technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číselnicového plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.

16. OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ, OSOBNÍ ÚDAJE, OCHRANA DAT

16.1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré skutečnosti, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a které jsou obsaženy ve Smlouvě, popř. smluvní strany s nimi přijdou do styku při jejím plnění, tvoří předmět obchodního tajemství, a zavazují se je nesdělovat třetím stranám (s výjimkou Oprávněných osob) bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Smluvní partner je povinen zajistit ochranu obchodního tajemství rovněž ze strany Oprávněných osob.

16.2. Pokud byla Smlouva uzavřena za pomoci zprostředkovatele, jehož provize je závislá na objemu Služeb poskytovaných dle Smlouvy, je Smluvní partner povinen zprostředkovateli na jeho žádost (a to i opakovaně) poskytnout údaje o souhrnných částkách vyúčtování Služeb dle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že k poskytnutí takové informace je oprávněn rovněž TMCZ, k čemuž dává Smluvní partner svým podpisem Smlouvy výslovný souhlas.

16.3. Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne v rozsahu nezbytně nutném skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1. svým akcionářům a společnostem, které jsou členy koncernu společnosti Deutsche Telekom AG, jakožto podnikatelského seskupení (dále jen „koncern“) ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech. Smluvní strany tímto rovněž souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne Smluvní dokumenty skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1. Oprávněné osobě dle Smlouvy pro účely vzniku smluvního vztahu mezi TMCZ a Oprávněnou osobou dle Smlouvy.

16.4. Smluvní partner je povinen TMCZ písemně prokazatelně sdělit, že v rámci poskytování Služeb bude na straně TMCZ docházet ke zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, které Smluvní partner zpracovává jako správce ve smyslu uvedeného zákona. V takovém případě spolu Smluvní strany uzavřou smlouvu o zpracování osobních údajů (resp. odpovídající smlouvu vyžadovanou právními předpisy). Do okamžiku účinnosti takové smlouvy o zpracování osobních údajů nesmí Smluvní partner užívat Službu způsobem, který by měl charakter zpracování osobních údajů na straně TMCZ. V případě porušení tohoto odstavce se bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy zavazuje Smluvní partner odškodnit TMCZ zaveškerou újmu, která by v takovém případě TMCZ vznikla.

16.5. TMCZ odpovídá v rámci Služby za ztrátu či poškození dat Smluvního partnera, pouze dojde-li k takové ztrátě či poškození dat v důsledku zavinění ve formě úmyslu či hrubé nedbalosti ze strany TMCZ. Smluvní partner je povinen si provádět pravidelnou zálohu svých dat mimo Službu na vlastní odpovědnost.

16.6. TMCZ neodpovídá za obsah přenášených zpráv či dat prostřednictvím Služby.

16.7. Smluvní partner souhlasí s uvedením své obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech TMCZ včetně tiskových zpráv. Smluvní partner zajistí souhlas uvedených Oprávněných osob ke dni jejich vstupu do aktuálního Seznamu Oprávněných osob s uvedením jejich obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech TMCZ včetně tiskových zpráv.

17. DORUČOVÁNÍ A NÁLEŽITOSTI VÝPOVĚDI NEBO OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY NEBO JEDNOTLIVÉ SLUŽBY

17.1. TMCZ doručí písemnosti na adresu Smluvního partnera naposledy oznámenou TMCZ, a to poštou, kurýrem, elektronickou poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručení se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Smluvním partnerem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

17.2. Za písemné právní jednání TMCZ se považují rovněž úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou schránkou.

17.3. Doručení je účinné i tehdy, když se Smluvní partner na zasilací adresu, kterou oznámil TMCZ, nezdržuje.

17.4. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě (zejména fax, elektronická pošta, SMS či MMS), považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu Smluvního partnera (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax) a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo Smluvního partnera nebo na jeho emailovou adresu.

17.5. Odepře-li Smluvní partner písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

17.6. Výpověď Smluvního dokumentu nebo jednotlivé Služby ze strany Smluvního partnera musí být učiněna písemnou formou, přičemž za písemnou formu není považována elektronická forma, resp. doručení výpovědi prostřednictvím elektronické pošty, musí být podepsána Smluvním partnerem nebo oprávněným zástupcem Smluvního partnera a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení Smluvního partnera, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) Smluvního partnera, IČ, rodné číslo nebo datum narození Smluvního partnera, číslo ukončované Smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí obdobně i pro oznámení o odstoupení od Smluvního dokumentu nebo jednotlivé Služby ze strany Smluvního partnera.

18. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ

18.1. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.

18.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, včetně sporů o její výklad či platnost a uislovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání Kontaktních osob nebo pověřených zástupců.

18.3. Veškeré spory, které se smluvními stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným soudem České republiky, nestanoví-li zákon jinak. Nestanoví-li zákon vyloučení místní příslušnosti soudu, dohodly se smluvní strany, že pro všechny spory dle Smlouvy bude místně příslušným obecný soud TMCZ.

19. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ

19.1. Smluvní strany sjednávají, že TMCZ je oprávněn měnit jednostranně tyto Podmínky Firemního řešení. Popisy služeb, Ceníky, provozní řády, Kontaktní osoby, Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, případně i další dokumenty v nichž je tak výslovně stanoveno, TMCZ se zavazuje Smluvního partnera o takové změně informovat nejméně 30 dní předem, není-li v příslušném dokumentu stanoveno jinak.

19.2. Vzhledem ke skutečnosti, že předmětem Smlouvy je individuální řešení vytvořené mj. z nevěřejných služeb elektronických komunikací a poskytované na míru specifickým potřebám Smluvního partnera, Smluvní strany se dohodly, že na Smluvní dokumenty se neaplikují ustanovení občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

19.3. Obsah závazků plynoucích ze Smluvních dokumentů tvoří pouze práva a povinnosti sjednané či stanovené ve Smluvních dokumentech bez ohledu na jednání Smluvních stran před a při uzavírání Smluvních dokumentů.

19.4. Započítat nelze proti nejistě pohledávce. Smluvní partner není oprávněn započítat jednostranně své pohledávky proti pohledávkám TMCZ.

19.5. Stanoví-li právní předpisy nebo Smluvní dokument, zejména Smlouva, Podmínky Firemního řešení, Specifikace služeb či Dohoda o cenových podmínkách právo TMCZ ukončit některý ze Smluvních dokumentů (např. odstoupením nebo výpovědí), pak je TMCZ oprávněn takto ukončit jak celý Smluvní dokument, tak pouze jeho část, a to ve vztahu k určité Službě, resp. pouze jednotlivou Službu (byť zahrnutou společně s více Službami v jednom Smluvním dokumentu, zejména však ve Specifikaci služby). Pokud je TMCZ oprávněn ukončit Smlouvu, rozumí se tím vždy rovněž právo TMCZ ukončit Dohodu o cenových podmínkách nebo jednotlivou Specifikaci služby, nebo pouze jednotlivou Službu.

19.6. TMCZ výslovně odmítá jakékoli Smluvním partnerem provedené (byť nepodstatné) změny provedené ve formuláři používaných v souvislosti se Smlouvou, s výjimkou údajů, jejichž doplnění se ze strany Smluvního partnera předpokládá.

19.7. I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky či smluvní pokuty.

19.8. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že tyto Podmínky Firemního řešení se uplatní i na Smlouvu o zřízení a poskytování řešení T-Mobile ProfiNet, která je pro účely těchto Podmínek Firemního řešení rovněž označována jako "Smlouva".

19.9. Práva a povinnosti Smluvních stran neupravené Smluvními dokumenty se podřídnou řídí Všeobecnými podmínkami společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. („VPS“), s nimiž se Smluvní partner před podpisem Smlouvy seznámil, což svým podpisem Smlouvy potvrzuje.

ČÁST B – PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, IDENTIFIKAČNÍCH, PROVOZNÍCH A LOCALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ

1. Tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran (T-Mobile a účastníka) při zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „Údaje“). T-Mobile vede databázi, která obsahuje veškeré Údaje, které T-Mobile získal v souvislosti s uzavřením účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s účastníkem či od třetích osob. T-Mobile chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje, a zavazuje se s nimi nakládat pouze v souladu s těmito Podmínkami a platnými právními předpisy.

2. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy (zejm. doručovací adresa, adresa místa instalace), rodné číslo, popř. národní identifikátor, datum narození, věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, údaje o dokladech totožnosti, telefonní čísla a e-mailová spojení, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, údaje o platbách a platební morálce, čísla SIM karet, účastnické telefonní číslo, aktivní tarif, heslo, provozní a lokalizační údaje a jiné údaje oprávněné získané o účastníkově. Provozními údaji se rozumí zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu, začátek spojení, konec spojení, datum a frekvence uskutečnění spojení, počet poskytnutých jednotek (např. minuty, KB či kusy), typ přístupu k internetu (např. WAP, APN Internet, APN Intranet, pevný internet – ADSL, SHDSL, xDSL atp.), typ používaného koncového zařízení a IMEI, konfigurační údaje (např. IP adresy), údaje o obsahu a způsobu využívání služeb a typovém chování účastníka (behaviorální údaje). Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracováváné v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka, zejména údaj o síli, k níž je účastník připojen (např. při roamingových spojeních), údaj o tranzitní ústředně apod. T-Mobile provádí dva základní typy zpracování údajů:

- a) zpracování údajů na základě zákona, které účastník nemůže odmítnout (viz čl. 3), a dále
- b) zpracování údajů na základě zákona nebo na základě souhlasu účastníka, které účastník může kdykoliv odmítnout (viz čl. 4 a 6). T-Mobile je oprávněn Údaje zpracovávat

Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

po celou dobu trvání účastnické smlouvy, nestanoví-li tyto Podmínky či zákon pro konkrétní údaje jinak.

3. Zpracování údajů na základě zákona, které účastník nemůže odmítnout, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), vymáhání pohledávek z vyúčtování, poskytování služeb, prodej produktů třetích osob prostřednictvím sítě T-Mobile či umožnění přístupu k údajům o lokalizaci, případně dalším identifikačním údajům účastníka volajícího na čísla tísňového volání (přesný rozsah předávaných údajů stanoví vyhláška č. 238/2007 Sb.), a to subjektům provozujícím pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání.

4. Účastník souhlasí s tím, že T-Mobile je oprávněn údaje zpracovávat k následujícím účelům: veškeré marketingové a obchodní účely (včetně zaslání obchodních sdělení, telemarketingu a provedení průzkumů trhu) společností T-Mobile a jakýchkoli jiných subjektů, včetně zlepšování kvality poskytovaných služeb, poskytování služeb či služeb s přidanou hodnotou účastníkům anebo obchodním partnerům T-Mobile, ověřování způsobilosti účastníka využívat nabízené služby (zejména ověření identity a zletlosti účastníka), zveřejnění kontaktních údajů účastníka v informační službě T-Mobile, zveřejnění kontaktních údajů účastníka v informační službě jiných subjektů poskytujících tento typ služeb, zveřejnění kontaktních údajů účastníka v tištěném telefonním seznamu. V rámci zpracování údajů pro marketingové, propagační a obchodní účely je T-Mobile oprávněn zpracovávat údaje jak pro vlastní marketingové, propagační a obchodní aktivity, tak pro marketingové, propagační či obchodní aktivity jiných subjektů. Účastník souhlasí se zasláním obchodních sdělení společností T-Mobile a jiných subjektů, přičemž obchodní sdělení je T-Mobile oprávněn zasílat elektronicky (zejména formou SMS, MMS, e-mailu) a písemně nebo je zpřístupnit v souvislosti s poskytováním kterékoli nabízené služby. Pro označení obchodních sdělení (společností T-Mobile a jiných subjektů) T-Mobile užívá hvězdičku (*) nebo jiné vhodné označení, které účastníka informuje o tom, že uvedená sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů a že jeho odesílatelem je T-Mobile. Účastník souhlasí s tím, že po ukončení účastnické smlouvy je T-Mobile oprávněn po dobu neurčitou zpracovávat jméno, příjmení, adresu, obchodní firmu, název, identifikační číslo a jiné kontaktní údaje účastníka (včetně telefonního čísla a e-mailové adresy), a to za účelem nabízení obchodu a služeb.

5. Účastník souhlasí s tím, že T-Mobile bude jeho údaje zpracovávat za účelem ověřování a hodnocení jeho bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků, pozitivních registrů či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání účastnické smlouvy, je-li to třeba. Zpracování údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů registrů dlužníků prostřednictvím těchto registrů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, data vzniku dluhu, výše dluhu, typu služby či produktu, při jejichž poskytování či prodeji dluh vznikl, splatnosti, výše dlužné částky po splatnosti, počtu dlužných vyúčtování, údajů o postoupení pohledávky, data zaplacení, údajů o odpisu pohledávky a ID záznamu. Tyto údaje je T-Mobile oprávněn předat registru dlužníků v případě opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Zpracování údajů za účelem ověřování platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, data narození, pohlaví, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, údajů o dokladech totožnosti, údajů o tom, že mezi účastníkem a T-Mobile došlo k uzavření účastnické smlouvy/účastnických smluv, údajů o finančních závazcích, které vznikly, vzniknou nebo mohou vzniknout účastníkovi vůči T-Mobile v souvislosti s účastnickou smlouvou, a o plnění těchto závazků (zejm. údajů o vystavených vyúčtovacích službách), údajů o zajištění závazků účastníka souvisejících s účastnickou smlouvou, dalších údajů vyvolávajících o bonitě a platební morále účastníka (zejm. údajů o rozsahu a povaze příp. porušení smluvní povinnosti, jehož následkem je existence dlužné pohledávky po splatnosti, o příp. změnách závazku nebo účasti___ smlouvy, o předčasném splnění dluhu apod.). Provozovatel registru dlužníků či pozitivního registru je oprávněn dále tyto údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikačním. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ 69346925, a prostřednictvím registru LLCB, z s. p. o. se sídlem Praha 1, Na Příkopě 1096/21, PSČ 117 19. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na www.solus.cz. Aktuální seznam členů sdružení LLCB je uveden na www.llcb.cz. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile nepředává data do žádného pozitivního registru. Souhlas ke zpracování údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů výše uvedených registrů prostřednictvím těchto registrů dává účastník na dobu platnosti účastnické smlouvy a dále po dobu 1 roku od úhrady posledního závazku účastníka vůči T-Mobile, resp. 3 let, pokud byla účastníková pohledávka postoupena dle platných právních předpisů. V případě pozitivního registru, pokud tato doba přesáhne dobu 10 let, budou údaje z platební historie starší 10 let zlikvidovány. T-Mobile může rozšířit zpracování i na další registry dlužníků či na pozitivní registry, a to aniž by bylo nutné získat dodatečný souhlas účastníka. V takovém případě T-Mobile pouze zveřejní na internetových stránkách www.t-mobile.cz a prostřednictvím SMS zprávy informaci o novém registru dlužníků či o přistoupení k pozitivnímu registru.

6. T-Mobile zveřejní kontaktní údaje účastníka (jméno, příjmení, adresu trvalého pobytu, případně obchodní firmu/název, adresu sídla/místa podnikání; telefonní čísla a adresu elektronické pošty, případně další dodatečné údaje) ve vlastní informační službě, v informační službě jiných provozovatelů či v tištěném telefonním seznamu pouze v případě, že k tomu dá účastník souhlas při uzavírání účastnické smlouvy či později se jinak jednoznačně vyjádří, že k některé z uvedených aktivit dává svůj souhlas. Účelem takového zpracování kontaktních údajů je umožnit vyhledávání podrobného kontaktu o účastníkovi na základě jeho jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Účastník je oprávněn požádat, aby bylo u jeho údajů v tištěném telefonním seznamu uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb.

7. Účastník souhlasí s tím, že jeho rozhovor se zaměstnanci T-Mobile při osobním projednávání jeho stížnosti či podnětu v prostorách osobní péče T-Mobile může být zachycen formou zvukového záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi účastníkem a zaměstnanci T-Mobile. Účastník dále souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s informačními službami a Zákaznickým centrem T-Mobile či externími operátorskými centry T-Mobile může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím informačních služeb, Zákaznického centra či externího operátorského centra T-Mobile.

8. Zpracování údajů dle čl. 4 a 6 je účastník oprávněn kdykoliv odmítnout, resp. je oprávněn odvolat souhlas, a to buď písemně dopisem zasláným na adresu Úseku služeb zákazníkům,

telefonicky zavoláním do Zákaznického centra (4603 ze sítě T-Mobile) či jiným způsobem stanoveným T-Mobile. V případě obchodních sdělení zasláných formou SMS či MMS je účastník oprávněn kontaktovat T-Mobile prostřednictvím telefonního čísla, ze kterého mu bylo obchodní sdělení doručeno. Jestliže účastník odvolá svůj souhlas s určitým zpracováním údajů, T-Mobile zpracování ukončí v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem T-Mobile.

9. Účastník má právo na přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, právo na opravu těchto osobních údajů (zejména jsou-li chybné nebo neúplné), jakož i právo žádat (a to v souladu s § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění) u společnosti T-Mobile vysvětlení a odstranění nežádoucího stavu, především má-li za to, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem.

10. Detailní informace o zpracování údajů jsou zveřejněny na internetových stránkách www.t-mobile.cz. Na těchto stránkách lze nalézt například seznam zpracovatelů osobních údajů, kteří mohou zpracovávat osobní údaje účastníků, a to na základě smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené mezi T-Mobile a zpracovatelem v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

11. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. září 2013.

ČÁST C – VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S.

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřeli(a) se společností T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4, IČ 64949681 (dále jen „Operátor“). Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti i práva a povinnosti Operátora při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „Služby“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou T-Mobile. Při jednání o Smlouvě se můžete Vy i Operátor nechat zastoupit zástupcem. Vámi udělená plná moc musí být vždy opatřena Vaším úředně ověřeným podpisem.

2. Účastnická Smlouva

2.1. Uzavření Smlouvy

Máte-li zájem o uzavření Smlouvy, řádně vyplňte a podepište formulář Operátora označený „Účastnická smlouva“ a předložte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasili Vaše totožnost s údaji na formuláři či složil(a) jste zálohu, je-li požadována), Operátor Vámi předložený návrh přijme a Smlouvu s Vámi uzavře. S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (být) nepodstatné změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá. Smlouva je uzavřena připojením podpisu Operátora na Smlouvu nebo jiným právním jednáním Operátora, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Vámi předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či služby).

O uzavření či změně Smlouvy Vás bude Operátor informovat rovněž prostřednictvím schránky T-Box, kterou naleznete na Vašem zákaznickém účtu na portálu Můj T-Mobile (dále jen „schránka T-Box“). Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a stejně tak Vás Operátor upozorňuje, že nebude přilíže k žádnému Vašemu potvrzení, které byste mu zaslal(-a) o uzavření Smlouvy, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy. Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.

2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v: (i) formuláři „Účastnická smlouva“ nebo obsah hovorů při telefonickém uzavření Smlouvy, (ii) podmínkách zvláštních nabídek, (iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních služeb, (iv) platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“), (v) Podmínkách zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, (vi) platných Všeobecných podmínkách a (vii) dalších dokumentech, na které budete upozorněni(a). V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

2.3. Aktivace Služby

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne Operátor jinak, v případě mobilní Služby maximálně do 7 dnů a v případě pevné Služby maximálně do 30 dnů.

2.4. Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu, kterou si s Operátorem sjednáte. Tato doba je zpravidla uvedena ve formuláři „Účastnická smlouva“ ve znění uzavřených dodatků. Chce-li, aby byla Vaše smlouva na dobu určitou ukončena k datu, kdy uplyne sjednaná doba jejího trvání, oznamte nám to písemně alespoň 20 dnů předem. Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou vám bylo přerušeno poskytování Služeb či omezeno poskytování Služeb s převodem na předplacené Služby (dále též jen „suspendace“) s výjimkou období suspendace, v souvislosti s kterou Vám Operátor vyúčtoval smluvní pokutu dle čl. 8.2 níže. Suspendaci u pevných Služeb nelze provést formou omezení s převodem na předplacenou Službu.

2.5. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn(a) předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Operátor změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději od počátku účtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu vůči Operátorovi, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.).

O změně svých údajů uvedených ve Smlouvě musíte informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem, který změnu osvědčuje. V případě, že o změnu požádáte prostředky komunikace na dálku či mimo představy obvyklé k podnikání, bude Vás Operátor informovat o této změně do schránky T-Box.

2.6. Ukončení Smlouvy

Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

Smlouva zaniká dohodou a na základě výpovědi, odstoupení, smrti nebo zániku některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

2.6.1. Ukončení ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Vaši Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na vaši adresu nebo doručení do schránky T-Box (podle toho co nastane později) v následujících případech: (i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplátil(a) tři po sobě jdoucí Vyúčtování, (ii) pokud jste v prodloužení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů, (iii) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4. bod (i) až (iv) níže, (iv) pokud vůči Vám je vedeno insolvenční řízení nebo (v) je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce, Operátor může od Smlouvy odstoupit v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na Váš majetek, či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

2.6.2. Výpověď z Vaší strany

Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Operátorovi. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou jste povinen(na) zaplatit úhradu dle čl. 8.3 níže. Bez ohledu na výše uvedené jste rovněž oprávněn(a) písemně vypovědět Smlouvu bez sankce, vyplývá-li takové právo ze zákona, v takovém případě musíte doručit výpověď Operátorovi nejpozději 10 dnů před dnem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo vypovědět Smlouvu. Výpověď adresujte v listinné podobě zákaznickému centru Operátora na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4, v elektronické podobě na adresu info@t-mobile.cz či se dostavte do jakékoliv značkové prodejny T-Mobile.

2.6.3. Přenesení čísla

Smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Obchodními podmínkami Přenesení čísla požádáte Operátora o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě. V případě ukončení Smlouvy na dobu určitou z důvodu přenesení čísla jste povinen(na) zaplatit úhradu dle čl. 8.3 níže.

2.6.4. Společná ustanovení po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů. Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování platebních služeb. V případě ukončení Smlouvy o poskytování mobilních služeb převede Operátor SIM kartu do režimu předplacených služeb, pokud se s Operátorem nedohodnete při ukončení Smlouvy jinak. Při ukončení Smlouvy jste povinen(-na) vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

3. Služby

3.1. Úvodní ustanovení

Operátor se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto (v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou) zavazujete užívat. Jste povinen(- na) se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, která Vám v souvislosti s nimi Operátor doručuje. Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním nebo v režimu předplacených Služeb. Služby jste oprávněn(a) užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz. např. <http://www.ctu.cz/ctu-informace/pozuzovani-shody/informace-pro-uzivatele-zarizeni.html>). Vlastníkem práv k softwaru na SIM kartě je Operátor. Bez předchozího souhlasu Operátora nikdo nezasahuje do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn(a) umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatu třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

3.2. Některé typy Služeb

3.2.1. Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby: (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímaní telefonních hovorů, (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace), (iii) služba přenosu dat, (iv) služba krátkých textových zpráv (tj. jen „SMS“), (v) služba multimediálních zpráv.

3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Ceníku.

3.2.3. Služby třetích stran a Platební služby

Některé služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Operátora, Vám neposkytuje Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjednáte. O tom, že jde o službu třetí strany, vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam poskytovatelů Služeb třetích stran je uveden na <http://www.platnobilem.cz/> pro veřejnost/seznam-obchodnich-partneru. Operátor Vás tímto společně s poskytovateli služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, přísluší třetí straně postupně vždy Operátorovi, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

Sjednáte-li si s Operátorem poskytování platebních služeb, uzavíráte okamžikem prvního využití platebních Služeb s Operátorem smlouvu o platebních Službách. Vedle Smlouvy se platební služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, a Obchodními podmínkami Platebních služeb T-Mobile. Platební službou je rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžitý dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

3.3. Předplacená Služba

Smlouva na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšného uskutečnění hovoru, a to na dobu neurčitou. Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku. Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a originál dopisu obsahujícího bezpečnostní kódy, příp. nosič. Osoba obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní obsah, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy. Chcete-li využít předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití SIM karty“). Základní způsoby Dobití SIM karty jsou uvedeny na www.t-mobile.cz (navigace v menu: volání – předplacené služby – dobijte si kredit). Operátor následně provede navýšení kreditu vaší předplacené Služby o vámi složenou finanční částku. Kredit musíte využít ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití. Vykáže-li vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen(-na) bezodkladně provést Dobití SIM karty a dluh vyrovnat. O

proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Proplacení je zpoplatněno dle Ceníku. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu. Poskytne-li Vám Operátor kredit převyšující vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb a nemáte nárok na jeho vyplacení. Stejně se postupuje, pokud Vám Operátor umožnil převzetí nevyčerpaného finančního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na předplacenou Službu. Smlouva na předplacenou Službu zaniká vedle důvodů uvedených v čl. 2.6 rovněž (i) nevyužitím žádné Služby do data expirace SIM karty, která je uvedena na obalu SIM karty, a (ii) neprovedením Dobití SIM karty ve lhůtě 12 měsíců ode dne posledního Dobití SIM karty.

3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb

Operátor je Vám oprávněn okamžitě omezit (a v případě mobilní Služby současně převést na předplacenou Službu) či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví;
- (ii) vznikne-li podezření, že jste uzavřel(a) Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- (iii) porušíte-li podstatné podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (iv) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby;
- (v) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu účtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se vás Operátor snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvoleně omezit aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;
- (vi) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
- (vii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu; (viii) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4 (iv)), bude vám poskytování přerušeno či omezeno Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno.

4. Cena, zálohy a platební podmínky

4.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen(-na) řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení účtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostími daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy či smluvní pokuty).

Pokud se s Operátorem nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku. Vyúčtování Vám Operátor doručí do 15 dnů ode dne ukončení předmětného účtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že Vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedené lhůty, prodlouží Vám Operátor přiměřeně lhůtu splatnosti Vyúčtování. Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 18 dnů od vystavení Vyúčtování. Vyúčtovaná částka je uhrzena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Operátora. Neoznámíte-li platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, pak může-li Operátor platbu identifikovat jiným způsobem, použije se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže. Operátor Vás upozorní v případě, že neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušování poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převodem na předplacené Služby Vám nebudou Vyúčtovány za služby elektronických komunikací vystavované. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za účtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování. Pokud jste nedostal(a) Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za úplatu, pokud jej má mít dle zákona k dispozici.

4.3. Zaplacení a pořadí úhrady pohledávek

Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Vašeho nejstaršího splatného dluhu vůči Operátorovi, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku sníženou částky k úhradě v následujícím Vyúčtování. Operátor je oprávněn požadovat po Vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

4.4. Zálohy

Operátor je oprávněn žádat složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Operátor může vybírat následující zálohy: (i) na Služby; (ii) při splátkovém prodeji; (iii) na roaming, (iv) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4. bodě (i) až (v), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování a (v) zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP). Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě;

- do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (iii)

Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

do sedmého vystaveného Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (ii) nebo (v).

do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projevily události, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě zálohy ad (iv).

5. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závažnosti, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat své zákazníky. Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na www.t-mobile.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Operátor nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem bude mít vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá vaše právo na odstoupení od Smlouvy.

6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

6.1. Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Vaš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služeb).

Přijímáte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy).

V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změníte. V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoli své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby. Pokud Operátor neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoli Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy. Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směřování hovorů přes GSM brány).

6.2. Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoli třetích osob, kterým jste umožnil(a) užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil(a) možnosti jejich zabezpečení.

Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl(a) Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závažnou technickou nebo provozní charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závažných porušení Operátor rovněž odstraní závažnou újmu, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodneme-li se s Vámi jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.

Operátor má vůči Vám právo na náhradu újmy vzniklé nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že Vám byla kryta úhrada z prodlení.

7. Reklamac

Reklamac vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamac poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně zákaznickému centru, e-mailem na adrese info@t-mobile.cz nebo osobně v kterémkoliv značkové prodejně T-Mobile. I v případě, že podáte reklamac, však musíte řádně uhradit vystavené (reklamované) Vyúčtování. Operátor podanou reklamac vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamac se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamac do 2 měsíců. Pokud s řešením reklamac nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamac uplatnit námitky proti vyřízení reklamac u Českého telekomunikačního úřadu.

8. Smluvní pokuty a jiné úhrady

8.1. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování jeden den, jsme Vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 150 Kč. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování 21 dnů, jsme Vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč.

8.2. Nezaplatíte-li řádně a včas tři po sobě jdoucí Vyúčtování nebo budete-li v prodlení s úhradou jakéhokoli svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi déle než 90 dnů, jste povinen(-na) zaplatit smluvní pokutu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Tento součet se spočítá za období od začátku suspendace, během níž vznikl nárok na smluvní pokutu, do konce sjednané doby trvání vaší Smlouvy. Rozhodující je základní ceníková cena s DPH měsíčního paušálu, který dle Smlouvy užíváte. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě Smluv uzavřených na dobu neurčitou.

8.3. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané doby určitě z jiných důvodů než z důvodu prodlení s úhradou peněžitého dluhu, jste povinen(-na) Operátorovi zaplatit úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které Vám bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání (rozhodující je přitom základní cena měsíčního paušálu s DPH naposledy vyúčtovaného ve Vyúčtování, která je uvedena v Ceníku), nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou. V případě, že Vám Operátor bude účtovat úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, je Vám oprávněn tuto část úhrady vyúčtovat samostatně.

8.4. Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen(-na) zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směřování poprvé prokázáno (v mobilní síti).

8.5. Smluvní pokuty jsou účtovány bez DPH. Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut Vás nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

9. Informace a komunikace stran

9.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na www.t-mobile.cz/kontakt, kteroukoliv prodejnu T-Mobile a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení spořitelce, infolinku na telefonním čísle +420 603 603 603 (4603 ze sítě T-Mobile), e-mailovou adresu info@t-mobile.cz a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísle +420 603 604 644 (4644 ze sítě T-Mobile), e-mailovou adresu business@t-mobile.cz nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek. Písemnou komunikaci směřujte prosím na zákaznické centrum Praha, Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4. Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoli kontaktního místa oprávněn(a) předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla (za úhradu), oznamovat závažné vady v rámci sítě, získávat informace o cenách a službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, přenesení kontaktů, výměny SIM karty) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

9.2. Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem si můžete zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Nezapomínejte-li si heslo, nastaví Vám jej Operátor sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomnění hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje). K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků. Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, zasíláním zpráv do schránky T-Box, SMS či MMS. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do schránky T-Box či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Za Vaše písemné úkony se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Písemně Vás primárně Operátor kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy. Písemnost zaslaná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Vaši adresu, případně namým uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděli(a), případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdružujete. S oznámeními zaslanými do schránky T-Box jste povinen se pravidelně seznámoval. Zpráva zaslaná Operátorem prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaší e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízeních, které neumožňují přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případné vzniklou újmu.

9.3. Změny Služeb a Všeobecných podmínek

Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Operátor je oprávněn měnit Všeobecné podmínky v celém rozsahu. Změnu Vám oznámí Operátor také způsobem, který ukládá zákon. Operátor je oprávněn měnit Služby a jejich podmínky, případně ukončit poskytování Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.

10. Závěrečné ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění. O sporech mezi Vámi a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory týkající se Smlouvy nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 26. ledna 2014

9. Nabídková cena

Nabídková cena je uvedena včetně všech nákladů nutných k řádnému plnění veřejné zakázky.

Nabídková cena za jednotlivé položky (služby či přípojky) je stanovena jako pevná a nepřekročitelná. Nabídková cena může být překročena výhradně v případě, že během řádného poskytování předmětu plnění dle smlouvy dojde ke změně sazby daně z přidané hodnoty, která se uplatňuje na služby a dodávky, jež jsou předmětem této veřejné zakázky ke dni vzniku zdanitelného plnění. V takovém případě je uchazeč oprávněn účtovat sazbu DPH ve výši podle právních předpisů účinných v době vzniku zdanitelného plnění.

Tabulka č. 1 - A

Typy datových přípojek IP VPN	Měsíční cena/ 1 přípojku v Kč (bez DPH)	Předpokládaný počet přípojek	Celková cena za předpokládaný počet přípojek v Kč (bez DPH)
4Mbps (odloučená pracoviště) – objednávaná služba	2 000,-	41	82 000,-
8Mbps (odloučená pracoviště) – objednávaná služba	4 000,-	17	68 000,-
16Mbps (krajská pracoviště) – objednávaná služba	5 000,-	12	60 000,-
2Mbps (krajská pracoviště – zálohy) – objednávaná služba	2 000,-	12	24 000,-
Primární připojení 150Mbps (centrála Praha)	17 900,-	1	17 900,-
Záložní připojení 50Mbps (centrála Praha)	5 000,-	1	5 000,-
CMS 10Mbps (centrála Praha) Internet 100Mbps (centrála Praha)	9 900,-	1	9 900,-
Celková cena za poskytnutí datových přípojek v požadovaném objemu v Kč (bez DPH)(centrála Praha)	32 800,-	1	
Celková cena za poskytnutí datových přípojek v požadovaném objemu v Kč (bez DPH)	266 800,-		

Tabulka č. 1 - B

Měsíční paušální cena ostatních služeb data v Kč (bez DPH)	
Dohledové centrum a management sítě, zákaznický servis a ostatní služby ve smyslu odst. 2.4 přílohy č. 2 této zadávací dokumentace – Specifikace veřejné zakázky.	0,-

Tabulka č. 2

Celková modelová účtovaná cena měsíčního provozu v Kč (bez DPH)	266 800,-
DPH 21%	56 028,-
Celková modelová účtovaná cena měsíčního provozu v Kč (včetně DPH)	322 828,-