



Popis služby Tisková řešení

Platný od 15.08.2022

1. Předmět Služby Tisková řešení

Služba Tisková řešení (dále také „Služba“) poskytuje Smluvnímu partnerovi komplexní správu tiskového prostředí. Výhoda Služby pro Smluvního partnera spočívá v jasné daných provozních nákladech vztahujících se k tiskovým činnostem. Služba spočívá v dodávce a servisu multifunkčních tiskových zařízení pro formáty papíru A4 včetně tonerů a zajištění servisní podpory. Dodávka dotčených zařízení je realizována formou služby, a to za podmínek stanovených Smluvními dokumenty.

Předmětem Služby Tisková řešení je:

- poskytnutí sjednaného typu multifunkční tiskárny (dále jen také jako „tiskárna“, „zařízení“ nebo „multifunkční tiskárna“) k dočasnému užívání
- dodávky tonerů/náplně do tiskárny,
- zajištění servisní podpory tiskárny.

to vše za podmínek sjednaných ve Smluvních dokumentech, zejména ve Smlouvě/Specifikaci služby.

Služba tiskového řešení – poskytnutí tiskárny A4 s minimální dobou užívání služby (závazkem) na 36 měsíců (dále také jen „Služba Tisková řešení A4“)

Služba Tisková řešení A4 obsahuje:

- a) poskytnutí tiskárny po celou dobu trvání Smlouvy/Specifikace služby,
- b) poskytování příslušného počtu sad kvalitních originálních tonerů stanoveného v platném Ceníku služby Tisková řešení, popř. ve Specifikaci služby po dobu 36 měsíců ode dne zřízení Služby včetně jejich dopravy na instalační adresu Smluvního partnera,
- c) zajištění servisní podpory tiskárny po celou dobu Smlouvy/Specifikace služby.

Uvedené pod písm. a) až c) je zahrnuto v pravidelné měsíční ceně Služby s výjimkou zajištění servisní podpory tiskárny u vad, za které neodpovídá TMCZ, či marného výjezdu.

Smluvní partner si může na portále tiskovareseni.t-mobile.cz objednat za sjednanou cenu další tonery/náplně nad rámec stanoveného počtu tonerů na dobu 36 měsíců dle platného Ceníku služby Tisková řešení/Specifikace služby a zadávat požadavky na servisní zásahy v případě poruchy tiskárny. V případě nefunkčnosti či nedostupnosti tohoto portálu je Smluvní partner oprávněn objednávat tonery/náplně e-mailem na business@t-mobile.cz.

2. Multifunkční tiskárny

Nabízené tiskárny jsou v rámci Služby nabízeny v černobílé nebo barevné variantě - vizdále uvedená nabídka tiskáren.

Všechny multifunkční tiskárny disponují následujícími funkcemi.

- tisk, skenování, kopírování,
- podavač pro vícelisté dokumenty,
- automatický oboustranný tisk.

Konkrétní typ tiskárny vybraný Smluvním partnerem v rámci Služby je vždy sjednán ve Smlouvě/Specifikaci služby.

Pro Službu Tisková řešení A4 jsou nabízeny následující tiskárny:

A4 Laser ČB se závazkem na 36 měsíců

Tiskárna	HP LJ M428fdw
Technologie tisku	Laserová černobílá
Typická spotřeba v zapnutém stavu/Stand-by	510 / 7,5 W
Funkce	Kopírování a skenování, Oboustranný tisk (duplex), Fax
Připojení	
Rozhraní tiskárny	USB 2.0, LAN, Wi-Fi
Výbava	
Displej	Intuitivní 6,9 cm dotykový ovládací panel
Doporučené měsíční vytížení	4 000 str./měsíc
Tisk	
Maximální tiskové rozlišení	1 200 DPI
Vstupní zásobník	250 + 100 ks
Výstupní zásobník	150 ks
Rychlost tisku barevně	-
Rychlost tisku černobíle	38 str./min
Doba tisku první strany	6,3 s
Skenování	
Rozlišení skeneru	1 200 DPI
Rychlost skenování	29 str./min
Funkce skeneru	Skenování do emailu / USB / Cloudu / Sítové složky, Automatický duplexní jednoprůchodový podavač
Kapacita podavače	50 ks
Software	
Kompatibilní Operační Systémy	Operační systém Windows Client (32/64bitový), Win10, Win8.1, Win8 Basic, Win8 Pro, Win8 Enterprise, Win8 Enterprise N, Win7 Starter Edition SP1, UPD Win7 Ultimate, mobilní operační systém, iOS, Android, Mac, Apple® macOS Sierra v10.12, Apple® macOS High Sierra v10.13, Apple® macOS Mojave v10.14, tiskový ovladač PCL6 Discrete
Formáty papíru	
Formáty papíru	A4, A5, A6, B5, obálky (B5,C5, DL)
Rozměry a hmotnost	
Hloubka	390 mm
Šířka	420 mm
Výška	323 mm
Hmotnost	12,6 kg





A4 Laser Color se závazkem na 36 měsíců

Tiskárna	HP LJ M479fdw
Technologie tisku	Laserová barevná
Typická spotřeba v zapnutém stavu/Stand-by	550 / 20 W
Funkce	Kopírování a skenování, Oboustranný tisk (duplex), Fax, e-mail
Připojení	
Rozhraní tiskárny	USB 2.0, LAN, Wi-Fi
Výbava	
Displej	10,9cm (4,3") přehledný barevný dotykový displej
Doporučené měsíční vytížení	4 000 str./měsíc
Tisk	
Maximální tiskové rozlišení	600 DPI
Vstupní zásobník	250 + 50 ks
Výstupní zásobník	150 ks
Rychlost tisku barevně	27 str./min
Rychlost tisku černobíle	27 str./min
Doba tisku první strany	9,7 s
Skenování	
Rozlišení skeneru	1 200 DPI
Rychlost skenování	29 str./min černobíle / 20 str./min barevně
Funkce skeneru	Skenování do emailu / USB / Cloudu / Síťové složky, Automatický duplexní jednopřechodový podavač
Kapacita podavače	50 ks
Software	
Kompatibilní Operační Systémy	Operační systém Windows Client (32/64bitový), Win10, Win8.1, Win8 Basic, Win8 Pro, Win8 Enterprise, Win8 Enterprise N, Win7 Starter Edition SP1, UPD Win7 Ultimate, mobilní operační systém, iOS, Android, Mac, Apple® macOS Sierra v10.12, Apple® macOS High Sierra v10.13, Apple® macOS Mojave v10.14, tiskový ovladač PCL6 Discrete
Formáty papíru	
Formáty papíru	A4, A5, A6, B5 (JIS) , B6 (JIS), obálky (B5,C5, DL), 10 x 15
Rozměry a hmotnost	
Hloubka	472 mm
Šířka	416 mm
Výška	400 mm
Hmotnost	23,4 kg



TM CZ si vyhrazuje právo měnit výše uvedenou nabídku tiskáren dle aktuální situace a nabídky tiskáren na trhu. Proto se výše uvedená nabídka tiskáren určených pro Službu Tisková řešení A4 může změnit. Aktuální nabídka tiskáren bude Smluvnímu partnerovi předložena vždy na jeho vyžádání či v rámci konkrétní nabídky TM CZ



3. Podmínky poskytnutí a užívání Služby Tisková řešení

3.1 Subdodavatelé

TMCZ je oprávněn Službu poskytovat prostřednictvím svého subdodavatele, přičemž Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že takto určený subdodavatel TMCZ bude zajišťovat za TMCZ zejména instalaci, servis Služby a v případě ukončení Služby rovněž deinstalaci Služby a odvoz tiskárny. Smluvní partner je povinen poskytovat subdodavateli rovněž nezbytnou součinnost za účelem plnění Smlouvy/Specifikace služby na poskytování Služby, a to všech případech, kdy je tak Smluvní partner povinen vůči TMCZ.

3.2 Vlastnictví a právo užití

Multifunkční tiskárna v průběhu poskytování Služby není ve vlastnictví Smluvního partnera. Smluvní partner je oprávněn tiskárnu pouze dočasně užívat po dobu trvání Smlouvy/Specifikace služby. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, zejména nedojde-li k odkupu tiskárny Smluvním partnerem, tak po ukončení Smlouvy/Specifikace služby je Smluvní partner povinen tiskárnu ve stavu, v jakém ji převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, vrátit TMCZ, a to nejpozději do 14 kalendářních dní ode dne ukončení Smlouvy/Specifikace služby.

3.3 Zřízení Služby

Proces aktivace Služby Tisková řešení se skládá z/ze:

- Zaslání přihlašovacích údajů do portálu <https://tiskovareseni.t-mobile.cz> ;
- Dodání multifunkční tiskárny včetně startovních tonerů/náplní.

Podmínkou řádného zřízení Služby včetně samoinstalace multifunkční tiskárny je:

- Příprava vhodného místa Smluvním partnerem, do kterého má být tiskárna umístěna včetně jeho zpřístupnění TMCZ;
- Zajištění přívodu elektrického proudu Smluvním partnerem;
- Zajištění připojení k datové síti Smluvním partnerem;
- V případě připojení pomocí WiFi, zajištění přístupových údajů Smluvním partnerem;
- podpis protokolu o zřízení Služby/předání tiskárny Smluvním Partnerem.

V případě, že Smluvní partner nesplní zde uvedené podmínky pro zřízení Služby a instalace multifunkční tiskárny, tak nedojde ke zřízení Služby, resp. k instalaci multifunkční tiskárny, přičemž v takovém případě není TMCZ v prodlení se zřízením Služby a zároveň je TMCZ oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi cenu za marný výjezd instalačního technika, která je stanovena v platném Ceníku služby Tisková řešení a případně uplatnit další nároky vzniklé v souvislosti s neposkytnutím součinnosti ze strany Smluvního partnera, např. odstoupit od Smlouvy/Specifikace služby, vyúčtovat smluvní pokuty za porušení Smlouvy/Specifikace služby a/nebo požadovat náhradu škody. O zřízení Služby bude smluvními stranami podepsán protokol o zřízení Služby/předání tiskárny.

Zapojení multifunkční tiskárny si zajistí standardně Smluvní partner sám podle jednoduchého návodu od výrobce tiskárny. V případě potřeby lze zapojení objednat jako extra placenou službu podle platného Ceníku služby (u Služby Tisková řešení A3 je instalace a konfigurace tiskárny včetně zaškolení uživatelů při instalaci tiskárny zahrnuta v pravidelné měsíční ceně služby).

3.4 Podmínky užívání Služba a odpovědnost za škodu na multifunkční tiskárně

Smluvní partner je povinen si vždy počínat tak, aby nedošlo k poškození, zničení nebo ztrátě multifunkční tiskárny (včetně tonerů/náplní). Smluvní partner je zejména povinen dodržovat podmínky stanovené v návodu k obsluze multifunkční tiskárny (tonerů/náplně), popř. dodržovat jiné oprávněné pokyny TMCZ či subdodavatele TMCZ, zejména dodržovat smluvní podmínky stanovené pro poskytování a užívání Služby dle Smluvních dokumentů. Smluvní partner odpovídá i za poškození nebo zničení multifunkční tiskárny či tonerů/náplní v případě, že je způsobeno zásahem nepovolané osoby, které umožní přístup k multifunkční tiskárně či tonerům/náplním, neodbornou manipulací, jejím připojením nebo propojením s jinými technickými zařízeními bez předchozího souhlasu TMCZ. Smluvní partner je povinen zabezpečit multifunkční tiskárnu (včetně tonerů/náplní) proti krádeži a poškození a nese riziko újmy na multifunkční tiskárně. Nebezpečí škody na multifunkční tiskárně či toneru přechází na Smluvního partnera okamžikem protokolárního předání multifunkční tiskárny či tonerů/náplně.



3.5 Tonery/náplně

V rámci Služby jsou Smluvnímu partnerovi poskytovány ze strany TMCZ originální tonery/náplně od výrobce HP určené pro daný typ tiskárny.

V rámci poskytování Služby, resp. v rámci užívání tiskárny, není Smluvní partner oprávněn užívat jiné tonery/náplně než originální tonery/náplně od výrobce HP určené pro daný typ tiskárny, které je povinen Smluvní partner objednat výhradně u TMCZ v souladu se Smlouvou, zejména tímto Popisem služby (Smluvní partner tedy není oprávněn užívat jiné tonery/náplně, byť třeba i originální od výrobce HP určené pro daný typ tiskárny, které by nebyly objednány v souladu se Smlouvou, zejména tímto Popisem služby.)

3.6 Dodávka tonerů/náplní u Služby Tisková řešení A4

U Služby Tisková řešení A4 je v pravidelné měsíční ceně Služby zahrnuto i poskytnutí příslušného počtu tonerů/náplní na dobu prvních 36 měsíců ode dne zřízení Služby stanoveného v platném Ceníku služby Tisková řešení A4, popř. ve Specifikaci služby.

Smluvní partner si může za úhradu objednat rovněž další počty tonerů/náplní nad zde uvedený počet tonerů/náplní na 36 měsíců, které jsou standardně zahrnuty do pravidelné měsíční ceny Služby, přičemž cena za tyto další tonery/náplně je rovněž stanovena v platném Ceníku služby Tisková řešení A4, popř. ve Specifikaci služby.

Počet tonerů/náplně stanovený na dobu 36 měsíců dle platného Ceníku služby Tisková řešení A4/Specifikace služby je Smluvní partner povinen objednat v průběhu prvních 36 měsíců ode dne zřízení Služby, jinak jeho nárok na stanovený počet tonerů/náplní zahrnutých v pravidelné měsíční ceně Služby zanikne. Po uplynutí 36 měsíců ode dne zřízení Služby je Smluvní partner povinen v každém případě hradit tonery/náplně za ceny tonerů/náplní nad rámec balíčku (i v případě, že v prvních 36 měsících neodebere příslušný počet tonerů/náplní zahrnutých v pravidelné měsíční ceně Služby).

Smluvní partner si příslušné tonery/náplně objednává prostřednictvím uživatelského portálu <https://tiskovareseni.t-mobile.cz>.

Doba pro doručení objednaných tonerů/náplní jsou tři pracovní dny ode dne jejich řádného objednání Smluvním partnerem.

Smluvní partner se zavazuje ke sledování množství toneru/náplně v tiskárně a jeho včasné objednávce, protože TMCZ není odpovědný za nefunkčnost Služby z důvodu nedostatku toneru/náplně v tiskárně, resp. v souvislosti s tím, že si Smluvní partner neobjedná tonery/náplně včas.

3.7 Podmínky odkupu tiskárny

Užívá-li Smluvní partner tiskárnu v rámci Služby alespoň po dobu uvedenou ve Smlouvě/Specifikaci služby ode dne zřízení Služby (dále jako „Rozhodná doba“), je Smluvní partner oprávněn odkoupit takovou tiskárnu dle následujících podmínek. Smluvní partner je oprávněn nejdříve 1 měsíc před uplynutím Rozhodné doby, popř. kdykoliv po uplynutí Rozhodné doby, písemně požádat TMCZ o odkup tiskárny za kupní cenu, která je stanovena jako zůstatková cena tiskárny vypočítaná ke dni doručení písemné žádosti Smluvního partnera o odkup tiskárny TMCZ, nejdříve však ke dni, kdy uplyne závazek (minimální doba užívání) stanovený ve smlouvě/Specifikaci služby ode dne zřízení Služby, při použití rovnoměrného odpisování v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 586/1992 Sb. v platném znění, minimálně však za kupní cenu ve výši 11,- Kč (bez DPH). TMCZ je povinen za tuto kupní cenu tiskárnu Smluvnímu partnerovi odprodat, není-li dále výslovně stanoveno jinak. Zde uvedená kupní cena je stanovena s ohledem na skutečnost, že se jedná o koupi věci již použité, která byla již dříve předána ze strany TMCZ Smluvnímu partnerovi do užívání, přičemž na takto odprodanou tiskárnu není nadále poskytována servisní podpora, ani záruka. Smluvní partner ztrácí právo odkupu tiskárny dle tohoto ustanovení v případě, že je v prodlení s úhradou jakékoliv částky vyúčtované TMCZ dle Smlouvy, popř. že je prodlení s plněním jiné povinnosti stanovené mu Smlouvou, a to ke dni doručení písemného požadavku o odkup tiskárny, popř. ve dnech následujících po doručení písemného požadavku o odkup tiskárny na adresu TMCZ.

Příslušnou kupní cenu dle předchozího bodu je povinen Smluvní partner uhradit TMCZ ve splatnosti příslušné faktury, kterou TMCZ vystaví po obdržení písemného oznámení Smluvního partnera dle předchozího bodu, popř., až v rámci posledního vyúčtování ceny za poskytování Služby. Kupní smlouva ohledně tiskárny vstoupí v platnost a účinnost dnem, kdy bude příslušná částka za odkup tiskárny v plné výši připsána na účet TMCZ. Vlastnické právo k tiskárně přechází na Smluvního partnera dnem, kdy vstoupí v účinnost kupní smlouva ohledně tiskárny. S ohledem na to, že Smluvní partner je dostatečně seznámen s technickým stavem a vlastnostmi tiskárny, Smluvní partner tiskárnu kupuje ve stavu, v jakém se multifunkční zařízení nachází u Smluvního partnera či jinde, ke dni účinnosti kupní smlouvy na tiskárnu.

Dojde-li k odkupu tiskárny Služby (ke dni převodu vlastnictví tiskárny), dochází ke stejnému dni k ukončení poskytování konkrétní Služby, k níž byla odkoupená tiskárna poskytnuta, a na odkupovanou tiskárnu nebude dále poskytována žádná servisní podpora.



4. Servisní podpora

Po celou dobu poskytování Služby se TMCZ zavazuje poskytovat Smluvnímu partnerovi následující servisní podporu Služby.

4.1 Servisní podpora zahrnutá v pravidelné měsíční ceně Služby

V paušální ceně Služby je zahrnuta následující servisní podpora Služby pro Smluvního partnera ze strany TMCZ:

- odstranění Poruchy Služby, pokud za takovou Poruchu TMCZ odpovídá (zejména, pokud ji způsobil svou činností nebo poskytováním Služby, nebo pokud k takové Poruše Služby dojde technickou závadou samotného Zařízení).

4.2 Servisní podpora hrazená Smluvním partnerem nad rámec sjednané pravidelné měsíční ceny Služby

TMCZ bude Smluvní partnerovi v rámci Služby rovněž poskytovat následující servisní podporu Služby, přičemž taková servisní podpora bude poskytována Smluvnímu partnerovi za úhradu, konkrétně za ceny servisních prací a cenu dopravného (včetně případné ceny marného výjezdu) v souladu s platným Ceníkem služby Tisková řešení, popř. v souladu s cenami stanovenými ve Specifikaci služby:

- odstranění Poruchy tiskárny, pokud za takovou Poruchu TMCZ neodpovídá;

V souvislosti s poskytnutím servisní podpory Služby nad rámec sjednané pravidelné měsíční ceny je Smluvní partner povinen uhradit TMCZ veškeré ceny za takto poskytnutou servisní podporu Služby uvedenou v platném Ceníku služby Tisková řešení, popř. sjednané ve Specifikaci služby, které se vztahují k poskytnuté servisní podpoře nad rámec pravidelné měsíční ceny Služby, dopravné a rovněž ceny náhradních dílů. Cenu za poskytnutí servisní podpory ve výši dle předchozí věty uhradí Smluvní partner také v případě, že servisní technik na místě zjistí, že k Poruše Služby vůbec nedošlo, nebo pokud Smluvní partner neposkytne součinnost při odstranění Poruch Služby, zejména tím, že neumožní servisním technikům vstup do prostor, kde je umístěna tiskárna či PC/server s tím spojené. Uhrazením ceny za poskytnutí servisní podpory Služby není dotčena povinnost Smluvního partnera uhradit TMCZ způsobenou újmu a cenu vykonaných prací včetně dopravy, a to i bez objednávky Smluvního partnera.

4.3 Další servisní podmínky a jiné podmínky poskytování Služby

Smluvní partner je povinen včas hlásit TMCZ veškeré Poruchy Služby. Smluvní partner odpovídá za veškeré škody, které vzniknou TMCZ či třetí osobě v důsledku toho, že Smluvní partner včas neoznámil Poruchu Služby. Nahlášení Poruchy Služby je Smluvní partner povinen provést přes zákaznický portál <https://tiskovareseni.t-mobile.cz>. V případě nefunkčnosti či nedostupnosti tohoto portálu je Smluvní partner oprávněn nahlásit Poruchu Služby na 800 73 73 11.

V případě Poruchy Služby, za kterou neodpovídá TMCZ nebo v případě, že Smluvní partner neposkytne při odstraňování Poruchy součinnost, není TMCZ v prodlení s plněním svých povinností, Služba není považována za nedostupnou a Smluvní partner nemá právo na sankce za nedodržení sjednaných SLA parametrů Služby.

TMCZ neodpovídá Smluvnímu partnerovi za újmu, která mu vznikne v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby Tisková řešení či s ní spojených doplňkových služeb. TMCZ neodpovídá za Poruchy způsobené porušením povinností Smluvním partnerem, popř. způsobené třetí osobou.

Smluvní partner je povinen umožnit servisním technikům TMCZ či jeho subdodavatele vstup do prostor, kde je umístěna tiskárna s ní propojení PC/server za účelem kontroly způsobu jeho používání a odstraňování Poruch Služby, popř. za účelem demontáže a odvozu tiskárny.

5. Kvalitativní parametry Služby a sankce za nedodržení kvality - SLA

5.1 Podmínky SLA u Služby

Ke Službě Tisková řešení je poskytována servisní podpora 8*5, která je dostupná po celé České republice v pracovních dnech od 9:00 do 17:00, přičemž doba odstranění nahlášené Poruchy Služby je stanovena na 3 pracovní dny od řádného nahlášení takové Poruchy Služby Smluvním partnerem (SLA – doba odstranění Poruchy Služby).

Porucha Služby spočívající v nefunkčnosti základních vlastností tiskárny je odstraněna formou opravy či výměny nefunkční části tiskárny nebo celé tiskárny.

5.2 Sankce za nedodržení SLA – doba odstranění Poruchy Služby

V případě, že v zúčtovacím období není zaviněním TMCZ dodržena doba odstranění Poruchy Služby, náleží Smluvnímu partnerovi smluvní pokuta. Smluvní pokuta se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro Službu po uplatnění všech slev.

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

Smluvní pokuta za každé nedodržení sjednané doby odstranění Poruchy Služby činí 5 % z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní Službu po uplatnění všech slev, přičemž maximální výše smluvních pokut může v jednom zúčtovacím období činit za veškerá nedodržení sjednané doby odstranění Poruchy Služby u dané konkrétní Služby 20 % z pravidelné měsíční ceny sjednané pro danou Službu po uplatnění všech slev.



Sankce za nedodržení servisních dob může být aplikována pouze pro tyto servisní doby:

- doba odstranění nahlášené Poruchy Zařízení

5.3 Výluky z SLA

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

- v případech, kdy za poruchu Služby neodpovídá TMCZ v souladu s příslušnými právními předpisy;
- poruchy Služby vzniklé v důsledku nefunkčnosti služeb třetích stran či Smluvního partnera. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany či Smluvní partner;
- nesprávné a nepovolené užívání Služby nebo disponování s hardware či software ze strany Smluvního partnera;
- poruchy Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností TMCZ sjednaných ve Smluvním dokumentu;
- doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Smluvního partnera (reset, restart, vypnutí, apod.),
- doba, po kterou je Smluvní partner v prodlení s poskytnutím součinnosti,
- nesprávné užití za strany Smluvního partnera – např. chybné nastavení parametrů hardware, nevhodné nastavení parametrů software či nevhodná volba software apod.,
- u poruch, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli hardware nebo software, není možné garantovat dobu finálního vyřešení poruchy. Pro poruchy tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele hardware nebo software, aby byla porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním, ani náhradě újmy, a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby, resp. u těchto poruch Služby není garantována žádná lhůta pro jejich odstranění.

5.4 Odpovědnost TMCZ za Poruchy v poskytování Služby

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

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

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

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

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