# POPIS A PODMÍNKY SLUŽBY COMVERGA MANAGED CONNECTIVITY PORTAL

Platné od 1.4.2026

**Obsah:**


1. Definice Služby COMVERGA MANAGED CONNECTIVITY PORTAL ..... 2
2. Rozsah platnosti Podmínek Služby ..... 2
3. Obsah a rozsah Služeb ..... 2
4. Uzavření smluvního vztahu, jednotlivé Smlouvy, objednávky ..... 2
5. Vymezení využívání Služby ..... 3
6. COMVERGA Managed Connectivity Portal (CMC Portal) ..... 3
7. APN ..... 4
8. Povinnosti a odpovědnosti COMVERGA ..... 4
9. Povinnosti a odpovědnosti Partnera ..... 4
10. Cena a platební podmínky ..... 5
11. Způsoby vyúčtování ..... 5
12. Dostupnost a úroveň Služeb, hlášení a řešení incidentů ..... 7
13. Omezení, přerušení Služeb ..... 7
14. Bezpečnost a ochrana dat ..... 8
15. Odpovědnost a omezení poskytování služby ..... 8

## 1. Definice Služby COMVERGA MANAGED CONNECTIVITY PORTAL

1.1 Společnost COMVERGA a.s. (dále jen „COMVERGA“ nebo „Poskytovatel) poskytuje Partnerům Službu COMVERGA MANAGED CONNECTIVITY PORTAL (dále jen „CMCP“). Tato služba obsahuje přístup do webové aplikace COMVERGA MANAGED CONNECTIVITY PORTAL (dále jen „CMC PORTAL“), ve které má Partner možnost elektronicky objednávat, spravovat, monitorovat a analyzovat svoje Technické prvky, které umožňují zajištění datové konektivity pro přenos informací mezi zařízeními a infrastrukturou Smluvního partnera, tj. Machine to Machine komunikace.

1.2 Součástí poskytování Služby je i zajištění nezbytných SW licencí a digitálního obsahu vybraných subdodavatelů zejména pro potřeby užívání CMC Portalu.

1.3 V těchto Podmínkách jsou výslovně uvedena práva a povinnosti Partnera a společnosti COMVERGA v souvislosti s využíváním služby CMCP.

## 2. Rozsah platnosti Podmínek Služby

2.1 Tyto Podmínky představují zvláštní ujednání upravující poskytování Služby COMVERGA MANAGED CONNECTIVITY PORTAL Poskytovatelem.

2.2 Nestanoví-li tyto Podmínky výslovně jinak, řídí se právní vztahy mezi Poskytovatelem a Partnerem rovněž VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB COMVERGA a.s. (dále jen „VOP“), které tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Partnerem.

2.3 V případě rozporu mezi ustanoveními těchto Podmínek a ustanoveními VOP mají přednost ustanovení těchto Podmínek Služby.

2.4 Byla-li mezi Poskytovatelem a Partnerem uzavřena Smlouva obsahující individuální podmínky poskytování Služeb, mají tato individuální ujednání přednost před ustanoveními těchto Podmínek Služby i před ustanoveními VOP.

## 3. Obsah a rozsah Služeb

Poskytování Služby CMCP zahrnuje ze strany COMVERGA dodávku, zřízení a zajištění provozu v rozsahu:

- Přístup k CMC Portalu pro správu definovaných Technických prvků (např. SIM karet, Public APN, Privat APN, Dedicated P2P Access apod.), možnost objednávání a nastavení provozních reportů, notifikací, získávání podrobných informací o využití dat určených pro fakturaci atd.
- Administrátorský přístup k webové aplikaci – poskytuje přístup na úrovni administrátora, který umožňuje plné řízeni oprávnění a přístupů k jednotlivým funkcím CMCP
- Dodání Technických prvků typu a počtu uvedených ve Smlouvě nebo v objednávce, které po vložení do M2M zařízení umožňují datovou komunikaci prostřednictvím přístupového bodu (APN) pomocí definovaných mobilních sítí
- Přiřazení IP adres – Technickému prvku, u kterého povaha služby umožňuje, může být přidělena privátní IP adresa z rozsahu stanoveného poskytovatelem. Tyto adresy umožnují přímou adresovatelnost zařízení v rámci privátní M2M infrastruktury.
- Alokace privátní podsítě – služba umožnuje alokování privátní IP podsítě a přiřazení této podsítě k příslušným Technickým prvkům
- Vyhrazení privátní podsítě na žádost Partnera – na požádání a za příplatek COMVERGA vyhradí Partnerovi samostatnou privátní IP podsíť, která je terminována a předávána formou P2P (point-to-pont) propojení do prostředí Partnera. Tato podsíť může být fyzicky nebo logicky oddělena (např prostřednictvím VPN, APN, VLAN, či dedikovaného tunelu)
- Technická podpora zajištěná prostřednictvím Service Desk COMVERGA v definovaném čase a rozsahu dle příslušné úrovně SLA

## 4. Uzavření smluvního vztahu, jednotlivé Smlouvy, objednávky

4.1 COMVERGA a Partner uzavírají v písemné formě Smlouvu, ve které jsou definované konkrétní typy Služeb, zvolené tarify, cenové podmínky, případně další povinnosti a práva. Součástí je i definice dodání

Technických prvků a jejich iniciálního nastavení.

4.2 Objednávka jednotlivých Technických prvků pak probíhá přes CMC Portal nebo e-mailem.

4.3 Odesláním objednávky vyjadřuje Partner souhlas s podmínkami Smlouvy platnými v době podání objednávky.

4.4 Přijetí objednávky na Službu je podmíněno správným a včasným dodáním ze strany dodavatelů společnosti COMVERGA.

4.5 Vyúčtování Služby je definované v podmínkách tarifu.

## 5. Vymezení využívání Služby

5.1 Služby CMCP poskytované společností COMVERGA mohou být využívány výhradně pro účely komunikace typu Machine-to-Machine (M2M). M2M komunikací se rozumí automatizovaná výměna dat mezi technickými zařízeními navzájem nebo mezi technickým zařízením a centrálním systémem pro zpracování dat.

5.2 Použití Služeb CMCP k jiným účelům je nepřípustné. Zejména není dovoleno jejich využívání pro:
– klasické hlasové Služby (s výjimkou specifických netradičních aplikací schválených COMVERGA)
– standardní SMS Služby určené k osobní komunikaci
– přístup prostřednictvím webového prohlížeče
– provoz hotspotů a obecný přístup k internetu
– streamování hudby či videa a jiné Služby, které svou povahou představují osobní telekomunikační Služby

5.3 Výjimky z omezení vyžadují předchozí písemné schválení COMVERGA.

5.4 Služby CMCP jsou dostupné pouze v rámci provozního dosahu mobilní sítí dodavatelů nebo jejich roamingových partnerů. Služby CMCP mohou být dočasně nedostupné nebo omezené z důvodu přenosových omezení, např. důsledkem těchto vlivů:

i) Změny, úpravy, upgrady, přemístění, opravy, údržba nebo podobné činnosti, které jsou nezbytné pro řádné nebo vylepšené fungování Služeb CMCP

ii) Povětrnostní, environmentální nebo topografické podmínky, koncentrované využití nebo omezení kapacity

iii) Omezení týkající se infrastruktury a/nebo Služeb třetích stran

5.5 Partner bere na vědomí, že ne všechny funkce a roamingové Služby jsou dostupné ve všech lokalitách, kde je roaming obecně nabízen. V některých oblastech může být roaming umožněn pouze při použití zařízení podporujících odlišné technologie.

5.6 COMVERGA nenese vůči Partnerovi odpovědnost za jakékoli nároky či škody vzniklé v důsledku výpadku signálu, nedostupnosti nebo přerušení Služeb, omezené dostupnosti či jiných omezení specifikovaných v těchto Podmínkách.

5.7 Uzavřením Smlouvy s COMVERGA nevzniká Partnerovi žádný přímý smluvní vztah s provozovatelem mobilní sítě.

5.8 Dodané Technické prvky zůstávají ve vlastnictví příslušného provozovatele mobilní sítě a jsou Partnerovi poskytovány výhradně k užívání v rámci sjednaných Služeb.

## 6. COMVERGA Managed Connectivity Portal (CMC Portal)

6.1 COMVERGA poskytuje Partnerovi přístup k CMC PORTALu. Tento portál slouží pro správu, možnost objednávání definovaných Technických prvků (např. SIM karet, Public APN, Privat APN apod.), nastavení provozních reportů, notifikací, získávání podrobných informací o využití Služby určených pro fakturaci atd.

6.2 Partner je povinen chránit přihlašovací údaje před zneužitím třetími osobami.

6.3 Partner se zavazuje zajistit podmínky nezbytné pro používání CMC PORTALu zejména počítač s

aktuálním webovým prohlížečem a souhlas s používáním souborů cookies a připojení k internetu.

6.4 Právo Partnera na využívání portálu zaniká okamžikem ukončení Smlouvy.

## 7. APN

7.1 APN (Access Point Name) umožňuje logické oddělení trafficu a směrování datového toku do prostředí Partnera.

7.2 COMVERGA může během platnosti Smlouvy poskytnout Partnerovi APN. Za další APN se účtují dodatečné poplatky.

## 8. Povinnosti a odpovědnosti COMVERGA

8.1 Společnost COMVERGA se zavazuje poskytovat Službu CMCP v souladu s těmito Podmínkami, Smlouvou, přičemž zajistí, že poskytování Služby bude odpovídat běžným technickým a provozním standardům v daném odvětví.

8.2 COMVERGA potvrzuje, že má k dispozici veškerá potřebná práva k duševnímu vlastnictví nebo platné licence, které jí umožňují poskytovat Službu CMCP Partnerovi a plnit závazky.

8.3 Společnost COMVERGA není povinna provádět žádné úpravy, rozšíření ani technické zásahy do svých zařízení, pracovních procesů, ani do infrastruktury poskytovatelů Služeb či třetích stran za účelem zajištění kompatibility Služby s řešeními Partnera, jeho zařízeními nebo Službami poskytovanými třetími stranami.

8.4 COMVERGA odpovídá za odstranění provozních poruch, technických nesrovnalostí a chyb souvisejících se Službou, pokud nevznikly v důsledku neoprávněného, protiprávního nebo nedbalého používání Služby ze strany Partnera nebo jeho koncových uživatelů.

8.5 V rámci řešení incidentů souvisejících se Službou provádí COMVERGA jejich analýzu, opravu, odstranění a evidenci.

8.6 COMVERGA nenese odpovědnost vůči Partnerovi ani jeho koncovým uživatelům za:

i) Zpoždění při dodání Technických prvků (např. SIM karet) způsobené rozhodnutím regulačního nebo místního orgánu odpovědného za přidělování čísel

ii) Dočasné nebo trvalé omezení či přerušení Služby na základě rozhodnutí regulačního orgánu, včetně rozhodnutí o přidělení čísel

iii) Obsah zpřístupněný prostřednictvím Služby, včetně informací, názorů, doporučení, prohlášení nebo Služeb třetích stran, a jakékoli škody z toho vyplývající.

iv) Povahu nebo rozsah obsahu přenášeného prostřednictvím Služby nebo Služeb dostupných skrze tuto Službu

v) Neoprávněné použití Služby nebo Služeb Partnera ze strany Partnera nebo jeho koncových uživatelů

## 9. Povinnosti a odpovědnosti Partnera

9.1 Kompatibilita zařízení

Partner odpovídá za to, že všechna zařízení využívající služby v rámci CMCP jsou technicky způsobilá, splňují požadavky sítě a odpovídají případným regulačním standardům. V případě, že některé zařízení tyto podmínky nesplňuje, je Partner povinen jeho provoz ukončit; COMVERGA je oprávněna Službu či dílčí prvek kdykoli zablokovat.

9.2 Péče o Technické prvky

Partner je povinen chránit poskytnuté Technické prvky před poškozením, ztrátou či odcizením, uchovávat je v bezpečných podmínkách a jakékoli incidenty bez prodlení oznámit COMVERGA.

V okamžiku, kdy jsou objednané Technické prvky předány přepravci k doručení, přechází riziko jejich náhodného poškození, ztráty nebo zničení na Partnera.

Partner musí do 7 dnů od doručení zkontrolovat Technické prvky a nahlásit případné závady. Za včasně reklamované nefunkční Technické prvky obdrží náhradu. Při pozdním oznámení si společnost COMVERGA vyhrazuje právo výměnu odmítnout.

9.3 Zneužití

Partner a jeho koncoví uživatelé jsou povinni zdržet se jakéhokoli neoprávněného využívání Služeb nebo poskytnutých Technických prvků. Za zakázané jednání se považuje zejména:

i) využívání Služeb k činnostem podvodného charakteru, k manipulacím založeným na úmyslném uvedení v omyl nebo ke způsobům, jejichž cílem je znemožnit nebo obejít řádné účtování poplatků
ii) navazování neautorizovaných připojení do jiných sítí či neoprávněné zásahy do těchto připojení
iii) přístup k informacím jiných uživatelů sítě bez oprávnění, jejich pozměňování nebo narušování přístupu jiných uživatelů, včetně pokusů o takové jednání či napomáhání třetím osobám
iv) záměrné narušování kvality poskytovaných Služeb nebo provozu mobilní sítě, případně úmyslné omezování jejich využití jinými uživateli
v) používání Služeb k přenosu, šíření či ukládání obsahu, který je nezákonný, urážlivý, obscénní nebo pornografický
vi) využívání Služeb k přenosu nebo ukládání děl chráněných autorským právem bez odpovídajícího oprávnění

Partner je povinen na vlastní náklady zavést a udržovat odpovídající bezpečnostní opatření s cílem minimalizovat riziko podvodného jednání ze strany svých zástupců, zaměstnanců, dalších osob jednajících jeho jménem, koncových uživatelů nebo třetích stran. Tato opatření se zaměřují zejména na prevenci:

i) používání ztracených nebo odcizených zařízení
ii) klonování Technických prvků
iii) síťových podvodů a jiných forem zneužití Služeb

Partner nese odpovědnost za jakékoli újmy, které vzniknou třetím osobám v souvislosti s využíváním Technických prvků jím samotným, jeho zástupci nebo koncovými uživateli, a zavazuje se uhradit případné nároky uplatněné vůči společnosti COMVERGA nebo provozovateli sítě v této souvislosti.

## 10. Cena a platební podmínky

10.1 Partner je povinen hradit sjednané poplatky za Služby dle Smlouvy a platných ceníků.

10.2 Spotřeba dat se pro účely fakturace zaokrouhluje na celé kilobajty. 1024 kilobajtů = 1 megabajt (MB). 1024 MB = 1 gigabajt (GB).

10.3 Nevyužitý objem dat nelze u žádného z tarifů převést do dalšího období.

10.4 V případě zpoždění billingových dat od roamingových partnerů bude příslušný provoz zahrnut do následujícího vyúčtování.

## 11. Způsoby vyúčtování

CMCP služby mohou být poskytovány a zpoplatňovány různými způsoby v závislosti na zvoleném tarifu, rozsahu služby a smluvním ujednání mezi Poskytovatelem a Partnerem. Následující ustanovení vymezují jednotlivé možné způsoby vyúčtování a příslušné pojmy, které mohou být součástí smlouvy.

11.1 Statický datový pool

Statickým datovým poolem se rozumí předem sjednaný celkový objem dat, který je Partnerovi k dispozici po pevně stanovené období (např. měsíc, rok nebo jiné sjednané období), přičemž velikost tohoto poolu se automaticky nemění.

Sjednaný objem dat může být čerpán jedním nebo více aktivními Technickými prvky (např. SIM kartami) v rámci služby, bez ohledu na jejich počet či individuální spotřebu dat.

### 11.2 Dynamický datový pool

Dynamický datový pool představuje flexibilní způsob sdílení dat v rámci jedné služby, jehož celkový objem se automaticky odvíjí od aktuálního počtu Technických prvků ve stavech, které dle ceníků přispívají volnými jednotkami, které se sčítají do celkového dynamického poolu. Každý technický prvek (SIM karta) v dané službě může čerpat data z tohoto společného poolu bez ohledu na objem dat, který do poolu sama přispívá.

V případě změny stavu do stavu přispívajícího volnými jednotkami, nebo přiřazení Technického prvku (se stavem přispívajícím volnými jednotkami) do Služby v průběhu zúčtovacího období, bude celkový datový limit poolu navýšen o poměrnou část datového objemu přiřazeného danému tarifu. Tato část se vypočte jako podíl počtu dní zbývajících do konce zúčtovacího období (včetně dne aktivace) k celkovému počtu dní v daném měsíci.

### 11.3 Dynamický datový pool při změně stavu

Při změně stavu Technického prvku, který přispívá do dynamického datového poolu, nebo při odřazení ze služby dochází k poměrnému snížení celkové kapacity poolu a měsíčního paušálu u daného Technického prvku dle následujících pravidel:

1. Prioritní časový prorate

V případě změny stavu Technického prvku se systém primárně pokusí o ponížení celkové kapacity poolu o poměrovou část připadající na zbývající dny zúčtovacího období (např. při suspendaci v polovině měsíce o 50 % nominálního objemu daného Technického prvku (např. SIM).

- Toto ponížení je možné pouze tehdy, pokud je aktuální nevyčerpaný zůstatek celého poolu v momentě změny stavu vyšší nebo roven této poměrové části.
- V takovém případě je měsíční paušál za daný Technický prvek krácen lineárně podle počtu dní, kdy byl Technický prvek v daném stavu.

2. Objemový prorate

Pokud je aktuální nevyčerpaný zůstatek celého poolu v momentě změnu stavu Technického prvku nižší než poměrová časová část, uplatní se objemové krácení:

- Celková kapacita poolu se poníží pouze o aktuálně dostupný (zbývající) objem dat.
- Měsíční paušál za daný Technický prvek bude v tomto případě pokrácen v poměru, který odpovídá skutečně odečtenému objemu dat, nikoliv počtu dní.

3. Konečnost výpočtu

Způsob krácení (časové vs. objemové) je stanoven v okamžiku provedení změny stavu Technického prvku. Pozdější změny v čerpání nebo navýšení poolu nemají vliv na již stanovenou výši poměrného paušálu u daného Technického prvku ve specifickém stavu.

### 11.4 Datový balíček na Technickém prvku

Datovým balíčkem na Technickém prvku se rozumí samostatně sjednaný objem dat přidělený konkrétnímu Technickému prvku. Tento balíček může být poskytován:

a) opakovaně, tj. jako pravidelně a automaticky obnovovaný datový balíček, nebo

b) jednorázově, typicky s delší dobou platnosti a možností dokoupení dalších dat. Datový balíček může být zpoplatněn měsíčně nebo za jiné pevně stanovené období dle Smlouvy nebo Ceníku.

### 11.5 Prepaid režim

V režimu předplaceného (prepaid) zpoplatnění hradí Partner cenu služby předem, a to za sjednané období, datový objem nebo jiný měřitelný rozsah Služby. Po vyčerpání předplaceného objemu dat může být poskytování Služby omezeno, přerušeno nebo obnoveno za dodatečný poplatek dle Ceníku, pokud není sjednáno jinak.

### 11.6 Postpaid režim

V režimu následného (postpaid) zpoplatnění hradí Partner cenu Služby zpětně za sjednané zúčtovací období (obvykle kalendářní měsíc), a to podle skutečné spotřeby dat nebo podle počtu aktivních Technických prvků. Vyúčtování se provádí na základě údajů o skutečně přenesených datech zaznamenaných Poskytovatelem.

### 11.7 Nadlimitní spotřeba jednotek

V případě, že Partner překročí sjednaný objem jednotek (např. datový pool, datový balíček, SMS), je Poskytovatel oprávněn účtovat nadlimitní spotřebu podle platného Ceníku. Nadlimitní spotřeba se účtuje na základě skutečně přeneseného objemu jednotek nad rámec sjednaného limitu, a to v jednotkách a cenách stanovených Poskytovatelem v Ceníku.

Poskytovatel si dále vyhrazuje právo:

a) automaticky aktivovat dodatečný datový balíček za cenu uvedenou v Ceníku, pokud je tato možnost sjednána, nebo

b) omezit či přerušit poskytování služby po vyčerpání sjednaného objemu dat, pokud není sjednáno jinak.

### 11.8 Nadlimitní spotřeba jednotek u dynamického datového poolu

Vyúčtování jednotek nad rámec kapacity dynamického poolu (nadlimitní spotřeba jednotek nad rámec jednotek v tarifu/overspend) probíhá v reálném čase na základě aktuálně dostupné kapacity v čase vzniku daného provozu. Jakékoli následné navýšení celkového objemu dynamického datového poolu (např. aktivací nových Technických prvků) v průběhu téhož zúčtovacího období nemá zpětný vliv na již zaúčtované overspend poplatky, a to ani v případě, že celkový objem poolu bude na konci zúčtovacího období vykazovat nevyčerpaný zůstatek.

### 11.9 Vyúčtování periodických služeb

Pokud je Služba aktivována v průběhu kalendářního měsíce, je měsíční cena služby účtována poměrnou částí, která odpovídá období od dne její aktivace do konce daného kalendářního měsíce. Poměrná část se vypočítá jako podíl měsíční ceny Služby podle počtu dnů, během kterých byl Partner oprávněn službu využívat.

V případě tarifů nebo balíčků zahrnujících datové objemy je Partnerovi v měsíci aktivace poskytnuta poměrná část zahrnutých datových objemů odpovídající délce období od aktivace do konce zúčtovacího období, nedohodne-li se Poskytovatel s Partnerem jinak. Nevyčerpané jednotky se nepřevádějí do následujícího období, pokud Smlouva nestanoví jinak.

## 12. Dostupnost a úroveň Služeb, hlášení a řešení incidentů

12.1 Společnost COMVERGA neposkytuje záruku dostupnosti ani kvality mobilních Služeb a mobilní sítě. Kvalita poskytované Služby závisí na řadě faktorů, které mohou být mimo kontrolu COMVERGA i Partnera.

V případě přerušení datové komunikace při používání Technických prvků je Partner povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit.

## 13. Omezení, přerušení Služeb

13.1 COMVERGA je oprávněna dočasně nebo trvale přerušit poskytování Služeb CMCP a/nebo jednotlivých Technických prvků, a to zcela nebo částečně, pokud Partner neodstraní porušení smluvních povinností do pěti (5) dnů od doručení písemného upozornění. Přerušení může být provedeno i bez předchozího oznámení, pokud poskytování Služeb není možné nebo je možné pouze v omezeném rozsahu z důvodu vyšší moci.

13.2 COMVERGA je dále oprávněna zablokovat příslušné Technické prvky, pokud existují konkrétní skutečnosti nasvědčující tomu, že Služba je zneužívána. Pokud je to s ohledem na okolnosti přiměřené, poskytne společnost Partnerovi možnost zjednat nápravu před provedením blokace.
13.3 V případě mimořádného ukončení Smlouvy bez výpovědní lhůty ze závažného důvodu je COMVERGA oprávněna provést okamžitou blokaci dotčených Technických prvků.
13.4 Blokace Technických prvků nemá vliv na povinnost Partnera hradit sjednané měsíční poplatky za Službu CMCP.

## 14. Bezpečnost a ochrana dat

COMVERGA zajišťuje bezpečnost a integritu dat přenášených prostřednictvím Služby CMCP následujícími opatřeními:

14.1 Provozní infrastruktura COMVERGA je spravována dle zásad systému řízení bezpečnosti informací ISO/IEC 27001.
14.2 Datová komunikace mezi Technickými prvky a koncovým bodem může být zabezpečena pomocí šifrovaných tunelů.
14.3 Partnerovi mohou být přiděleny samostatné IP rozsahy a směrovací tabulky oddělené od ostatních Zákazníků.
14.4 Přistup k provozním datům a logům je omezen pouze na oprávněné pracovníky COMVERGA.
14.5 V případě bezpečnostního incidentu je COMVERGA oprávněna dočasně pozastavit poskytování Služby do vyjasnění příčiny.

## 15. Odpovědnost a omezení poskytování služby

15.1 COMVERGA nenese odpovědnost za obsah dat přenášených v rámci Služby CMCP.
15.2 COMVERGA neodpovídá za nedostupnost Služby způsobenou výpadkem veřejné mobilní sítě, výpadkem energie nebo chováním zařízení Partnera.
15.3 Partner odpovídá za ochranu svých přístupových údajů do CMC PORTALu a za činnost prováděnou pod jeho účtem.
15.4 COMVERGA si vyhrazuje právo upravit technické parametry Služby v případě změny podmínek poskytovatelů mobilní sítě, přičemž o změnách informuje Partnera nejméně 30 dní předem.