

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

V OBLASTI VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

ČÍSLO SMLOUVY POSKYTOVATELE: 2019/1/027

SMLOUVA JE UZAVŘENA DLE ZÁKONA Č. 89/2012 SB., OBČANSKÝ ZÁKONÍK DLE § 1746 Odst. 2 A ZA POUŽITÍ ZÁKONA Č. 127/2005 SB., ZÁKON O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH

I. Smluvní strany

1. Subjekt: **FITHAM, s.r.o.**
se sídlem: **Kubelíkova 679/80, 460 08 Liberec VIII-Dolní Hanychov**
Zastoupený: **Ing. Ondřejem Příbylem, ředitelem společnosti, na základě plné moci**
IČ: **27338053**

Bank. spojení: **43-7237570257/0100, Komerční banka a.s.**
Společnost je zapsána v OR vedeného u Krajského soudu v Ústí nad Labem se spisovou značkou C 24947

(dále jen *Objednatel*)

2. Subjekt: **Liberecká IS, a.s.**
se sídlem: **Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III**
Zastoupený: **Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, statutárním ředitelem**
IČ: **254 50 131**
DIČ: **CZ25450131**

Bank. spojení: **ČSOB, a.s. 267710810/0300**

Společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem v oddílu B, vložce číslo 1429.

(dále jen *Poskytovatel*)

oba společně též jako „Smluvní strany“

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1) Předmětem smlouvy je poskytování služeb připojení k veřejně dostupné službě elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti, a to dle specifikace v příloze č. 1 „Specifikace služby“, která je nedílnou součástí této smlouvy, v rozsahu občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a dále v rozsahu zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích.

2) Popis poskytované služby:

Je poskytována služba – přístup k síti internetu bez agregace, full – duplex, neomezený objem přenesených dat.

Informace dle ustanovení § 63 odst. 1 písm. c) zákona č. 127/2005 Sb. (zákon o elektronických komunikacích) jsou uvedeny v příloze č. 1 „Specifikace služby“, a dále ve všeobecných obchodních podmínkách poskytovatele .

3) Předmětem smlouvy není:

- a) Dodávka a montáž technologií, které nejsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.
- b) Správa prvků informačního systému na straně zákazníka, které nejsou součástí poskytovaných služeb.
- c) Konzultační a další práce, které nejsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.

III. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1) Na tuto smlouvu se vztahují Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb Liberecké IS, a.s. (dále jen VOP), které jsou v aktuálním znění uloženy na internetových stránkách poskytovatele www.libereckais.cz.
- 2) V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek jsou platná ustanovení této smlouvy.

IV. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ PLATNOSTI

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Tato smlouva nabývá účinnosti od 1. 3. 2020, což je také den zahájení poskytování služeb.
- 3) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 4) Po uplynutí 48 (slovy čtyřicet osm) měsíců ode dne zahájení poskytování služeb je možné smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou dle § 63 odst. 1 písm. g) zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, tj. 30 dnů ode dne doručení výpovědi.
- 5) Výpovědní lhůta začíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 6) V případě, že dojde ke změně sídla objednatele, je objednatel povinen poskytovateli tuto skutečnost oznámit. V takovém případě bude na žádost objednatele smlouva ukončena dohodou bez výpovědní lhůty.

V. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Účastník, který je koncovým uživatelem, je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí služby.
- 2) Za zahájení poskytování služeb bude účtována jednorázová zřizovací cena v celkové výši 3.000,- Kč (slovy třitisícekorunčeských) bez DPH. Cena bude účtována po podpisu smlouvy.
- 3) Cena za vyúčtování pravidelně poskytovaných služeb je dohodnuta jako měsíční a je stanovena na základě „Specifikace služby“, a to pro služby, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Cena obsahuje:
 - rozúčtování stálých plateb za přístup k síti internetu bez agregace, full – duplex – neomezený objem přenesených dat.
- 4) Cena za pravidelně poskytované služby bude účtována měsíčně, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce, tento den bude dnem zdanitelného plnění. Poskytovatel je povinen zajistit dodání vyúčtování ceny poskytnutých služeb tak, aby objednateli bylo toto vyúčtování dodáno nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zákonem o poštovních službách. Jiný způsob dodání vyúčtování musí účastníci dojednat písemně. Vyúčtování bude provedeno bezplatně.
- 5) Všechny ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty. K uvedeným cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných sazeb DPH na základě právních předpisů aktuálně platných v zúčtovacím období.
- 6) Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající ze smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených ve smlouvě a poskytovatel od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě.
- 7) Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného vystavení náležitě doplněných či opravených dokladů poskytovatelem.
- 8) Splatnost faktury je 14 (slovy čtrnáct) dní ode dne jejího vystavení. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy, nebylo-li dohodnuto jinak. V případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou faktury, je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,5% z fakturované částky za každý den prodlení.

Faktura bude zaslána v elektronické podobě na adresu objednatele info@fitham.cz.
Bude-li objednatel požadovat zaslání faktury v jiné podobě, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat náklady s tím spojené a má nárok na jejich úhradu.
- 8) Pokud bude objednatel se zaplacením sjednané částky v prodlení více jak 1 měsíc, je poskytovatel oprávněn do 72 hodin po upozornění přerušit dodávku služeb dle předmětu

této smlouvy a znovu zahájit plnění až po úplném zaplacení dlužné částky včetně smluvní pokuty.

- 9) Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není poskytovatel povinen uhrazovat uživateli služby náhradu škody, která jí vznikne v důsledku přerušení služby.
- 10) Pokud službu bylo možno využít i částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického dobu provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

VI. ROZSAH A ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU A REKLAMACE POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

- 1) Poskytovatel je zodpovědný za škody, které vzniknou jeho zaviněním.
- 2) Objednatel je zodpovědný za škody, které vzniknou jeho zaviněním.
- 3) Poskytovatel není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně objednatele
- 4) Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 5) Objednatel má právo uplatnit reklamaci za vyúčtování ceny služby nebo za poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne.
- 6) Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáno, je objednatel oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, pokud úřad (ČTÚ) nerozhodne jinak.
- 7) Reklamaci za poskytnutou službu je objednatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí vadné služby, jinak právo zanikne.
- 8) Za prokazatelný způsob reklamace je považována pouze taková reklamace, která je poskytovateli podána prostřednictvím reklamačního formuláře, jež je k dispozici na portálu poskytovatele.
- 9) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
- 10) Poskytovatel je povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených ve Všeobecných obchodních podmínkách, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění

těchto povinností a uspokojení práv uživatele není poskytovatel povinen uhradit uživateli náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby.

- 11) Pokud službu bylo možno užít jen částečně nebo vůbec, a to pro závadu provozního nebo technického charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s objednatelem zajistit poskytnutí náhradní služby. Poskytovatel není povinen nahradit objednateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného plnění.
- 12) Rozsah vyúčtování stanoví úřad prováděcím právním předpisem.
- 13) Poskytovatel je povinen upozornit objednatele před započítáním poskytování služby na důsledky neplacení faktur. Náklady na prokazatelné upozornění hradí poskytovatel.
- 14) Nezaplatí-li objednatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, stanoví poskytovatel náhradní lhůtu ne kratší než 1 týden ode dne dodání vyrozumění, po marném uplynutí této lhůty může poskytovatel objednateli omezit poskytování dotčené služby zamezením aktivního přístupu ke službě.
- 15) Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídit objednateli přístup k veřejné službě v případě, kdy objednatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí, nebo neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování po prokazatelném upozornění objednatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí nezaplacení tří vyúčtování ceny.

VII. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 1) Pokud nebude dohodnuto jinak, každá ze zúčastněných stran se zavazuje, že utají před třetími stranami a osobami důvěrné informace a know-how, které získá na základě stávající smlouvy od strany druhé, zejména informace a skutečnosti tvořící obchodní, hospodářské nebo jiné utajované skutečnosti. Smluvní strany za důvěrné a utajované považují vedle informací výslovně označených jako důvěrné nebo tajné také takové informace, které nejsou všeobecně a veřejně známé, běžně dostupné, a které mohou svým zveřejněním způsobit škodlivý následek pro kteroukoli smluvní stranu.
- 2) Smluvní strany zaváží své zaměstnance, kteří přijdou do styku s důvěrnými informacemi ve smyslu tohoto odstavce k takovému zacházení s těmito informacemi, aby nedošlo k porušení závazků dle této smlouvy.
- 3) Za důvěrná jsou považována i ustanovení této smlouvy.

VIII. OPRAVNĚNÉ OSOBY A ZÁSADY KOMUNIKACE

- 1) Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce.
- 2) Všechny požadavky objednatele jsou předávány jednoznačným procesem přes Centrální helpdesk (dále jen CHD) poskytovatele dle Všeobecných obchodních podmínek. Tyto podmínky jsou definovány tak, aby byly zajištěny adekvátní reakce na požadavek jakékoli, tedy i nejvyšší naléhavosti.

- 3) Rozhraní aplikace CHD pro zadávání požadavků je dostupné na webové adrese; helpdesk.liberec.cz
- 4) V evidenci požadavků CHD je veden úplný seznam všech požadavků na služby a životní cyklus, včetně časových záznamů. Tato evidence poskytuje všechny potřebné informace pro tvorbu výkazů plnění úrovně služeb. Poskytovatel je oprávněn požadavek předaný jinou cestou odmítnout.
- 5) U požadavků nahlášených objednatelem v pracovní dny po 16.00 hod je poskytovatelem zahájeno jejich řešení následující pracovní den, pokud není dohodnuto jinak.
- 6) Vyřešení požadavku na podporu potvrzují oprávněné osoby na straně objednatele a poskytovatele v elektronickém formuláři systému pro sběr požadavků objednatele, který obsahuje popis provedených úkonů, celkový čas řešení požadavku, datum provedení jednotlivých úkonů, jméno předávající a přejímající osoby.
- 7) Pro hlášení závad a reklamací služeb uvedených v předmětu smlouvy na CHD poskytovatele, lze v případě nedostupnosti aplikace uvedené v bodu 3) použít také tel.: 485 243 555 a e-mail: help@libereckais.cz.
- 8) Pro hlášení požadavků na CHD poskytovatele mimo pracovní dobu uvedenou v čl. IX. odst. 2) této smlouvy je k dispozici telefonní číslo HotLine: 485 243 555.
- 9) Oprávněné osoby objednatele budou, v případě potřeby, bezplatně zaškoleny na používání aplikace pro zadávání a sledování požadavků.
- 10) Oprávněné osoby za Poskytovatele:
Ve smluvních záležitostech:
Ing. Ivan Landsmann, manažer úseku obchodu a marketingu,
e-mail: [REDACTED]
V technických záležitostech:
Anna Löfflerová, manažerka úseku IT, e-mail: [REDACTED]
Oprávněná osoba za Objednatele:
V technických a smluvních záležitostech: Ondřej Příbyl, ředitel společnosti, email: [REDACTED]

IX. DOBA PROVOZU

- 1) Služba dle předmětu smlouvy je poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou přerušení dodávky služby dle specifikace v článku X. této smlouvy.
- 2) Pracovní doba Centrálního HelpDesku poskytovatele- Pondělí - Čtvrtek 08:00 - 16:00 hod. Pátek 08:00- 14:00.
- 3) HotLine poskytovatele je dostupná mimo pracovní dobu uvedenou v předchozím odstavci a to telefonicky na tel. čísle: 485 243 555.

X. PŘERUŠENÍ DODÁVKY SLUŽBY

- 1) Poskytovatel je oprávněn po předchozím oznámení objednateli omezit nebo přerušit poskytování služby na nezbytně nutnou dobu, jejíž doba a délka trvání bude

objednatelům odsouhlasena. Přerušení dodávky je dále možné pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, kdy tento je povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s objednatelům zajistit poskytnutí služby jiným náhradním způsobem.

- 2) Omezení nebo přerušení poskytování služby lze provést z následujících důvodů:
 - a) při provádění plánované údržby nebo oprav závad na technických zařízeních Metropolitní optické sítě, jejíž prostředky služba využívá; o termínech konání plánovaných údržbových prací bude oprávněný zástupce objednatel uvedený v této smlouvě včas poskytovatelem informován a to nejméně 5 (slovy pět) dnů před jejich započatím;
 - b) vzniku neplánovaných technických závad na technických zařízeních Metropolitní optické sítě, jejíž prostředky služba využívá; v takovém případě bude neprodleně informován oprávněný zástupce objednatel uvedený v této smlouvě v okamžiku zjištění závady;
 - c) při zjištění, že objednatel i přes předchozí upozornění poskytovatelem, užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy; anebo při zjištění zneužití služby třetí osobou se souhlasem objednatel,
 - d) při existenci okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
 - e) přerušení je také možné pokud objednatel soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby za podmínek uvedených shora.
- 3) Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci a naplnění této smlouvy.
- 3) Otázky touto smlouvou výslovně neupravené budou posuzovány podle právních předpisů České republiky, zejména podle ustanovení Obchodního zákoníku.
- 4) Tato smlouva ukončuje platnost předchozích smluv či ústních ujednání na obdobný předmět plnění mezi smluvními stranami.
- 5) Tato smlouva může být měněna pouze formou vzestupně očíslovaných písemných dodatků, odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran.
- 6) Smluvní strany se dohodly, že řešením veškerých případných sporů, jež by z této smlouvy anebo v souvislosti s ní vznikly, bude pověřen příslušný obecný soud v místě sídla poskytovatele.
- 7) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu, a

každá ze smluvních stran si ponechá jeden.

- 8) Každá ze smluvních stran je povinna uchovat originál smlouvy obsahující její podpis a předložit jej v případě soudního jednání.
- 9) Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.
- 10) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
- 11) Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Smluvní strana, která smlouvu zveřejní, za zveřejnění neoznačených údajů podle předešlé věty nenese žádnou odpovědnost.
- 12) Smlouva nabývá účinnosti dnem 1.3. 2020 při dodržení příslušných ustanovení zákona o registru smluv.

- 13) Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace služby a parametry služby

Příloha č. 2 - Garance služby – definice SLA

V Liberci dne:

Za Objednatele:

V Liberci dne: 21.1.2020

Za Poskytovatele:

.....

Ing. Ondřej Příbyl

ředitel společnosti

.....

Ing. Jaroslav Bureš, MBA

statutární ředitel

Příloha č. 2 smlouvy - Garance služby – definice SLA

Dostupnost služeb přístupu k síti Internet dle Specifikace služby v Příloze č. 1 smlouvy:

- (1) Dostupnost služeb je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho kalendářního měsíce.
- (2) Dostupnost datového okruhu pro poskytování služby je 97,0%.
- (4) *Poskytovatel* si vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb za podmínek uvedených v článku X. této smlouvy.

Lhůty pro řešení požadavků (reakční doba, doba zásahu a doba vyřešení):

Doba reakce – 4 hodiny,

Doba zásahu – 24 hodiny,

Doba vyřešení – 48 hodin.

- Doba reakce = počet hodin do reakce na požadavek od jeho přijetí *Poskytovatelem*. Reakcí bude informace uživateli o postupu či osobě přidělení na řešení požadavku.
- Doba zásahu = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku *Poskytovatelem* do začátku jeho řešení.
- Doba vyřešení = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku *Poskytovatelem* do jeho vyřešení.

Definice nedostupnosti služby přístupu k síti Internet

Poskytovaná služba se považuje za nedostupnou, jestliže ztrátovost paketů je větší než 0,1% od síťové karty uživatele po výchozí bránu sítě poskytovatele.

Za průkazné pro měření ztrátovosti paketu se považuje příkaz ping o 1000 ks paketu s velikostí 400 bytu, který bude prováděn v pravidelných intervalech o minimální délce 50ms. Pro reklamaci služby je nutné, aby prováděná měření tímto způsobem vykazovala stejné nebo horší parametry než je zaručená ztrátovost paketu, a to v pěti po sobě následujících testech s tím, že tyto testy budou prováděny v intervalu 30 sekund až pěti minut po sobě následujících s maximální periodou 60 minut.

V Liberci dne:
Za Objednatele:

V Liberci dne: 21.1.2020
Za Poskytovatele:

.....
Ing. Ondřej Příbyl
ředitel společnosti

.....
Ing. Jaroslav Bureš, MBA
statutární ředitel