



MMOPP00B1PHI

(kmenový list smlouvy)

evidenční číslo smlouvy: 1

**Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací**

Uzavřená mezi smluvními stranami

**OpavaNet a.s.**, se sídlem Příčná 2828/10, 746 01 Opava IČ 25860011, DIČ CZ25860011, tel.: +420 [redacted] e-mail: [redacted]  
<http://www.opavanet.cz>, bankovní spojení č.ú.: KB Opava [redacted] Společnost OpavaNet a.s. je zapsána v obchodním rejstříku, vedeném v rejstříkového soudu v Ostravě, spisová značka B. 2354 a dle zákona č. 127/2005 a poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Oprávnění č. 1080 podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. společně a nerozdílně se společností

**SMART Comp. a.s.**, se sídlem Brno - Bystrc, Kubičkova 1115/8, PSČ 635 00, IČ 25517767, DIČ CZ25517767, tel.: +420 [redacted] e-mail: [redacted]  
<http://www.netbox.cz>. Společnost SMART Comp. a.s. je zapsána v obchodním rejstříku, vedeném v rejstříkového soudu v Brně, spisová značka B. 4198 a dle zákona č. 127/2005 je operátorem podnikatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Oprávnění č. 217 podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.  
 (dále společně také jen „Poskytovatel“)

a **Uživatel** a/nebo **zákazníkem** a/nebo **účastníkem** a/nebo **firmou** a/nebo **institucí** a/nebo **spotřebitelem** (dále také „Uživatel“):

Uživatel: (právní subjekt) Statutární město Opava

IČO: (právní subjekt) 00300535 DIČ: (právní subjekt) CZ00300535

Jméno/kontakt na technického zástupce: [redacted]

Adresa (sídlo) - ulice: Horní náměstí 69 obec: Opava PSČ: 747 06

Telefon / Fax: [redacted] E-mail: [redacted]

**Předmět smlouvy**

Smluvní vztah založený touto smlouvou se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování služeb (součástí smlouvy) společnosti Poskytovatele, v platném znění, a dalšími dokumenty v nich uvedenými, zejména Specifikací rozsahu poskytovaných služeb, která je přílohou č. 4 této Smlouvy. V případě rozporu této přílohy č. 4 smlouvy s ostatními dokumenty specifikujícími rozsah a kvalitu poskytovaných služeb se přednostně použije specifikace obsažená v příloze č. 4 (zejména se to týká garance poskytovaných služeb – SLA). Právní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou a těmito dokumenty se řídí zákonem č. 127/2005 - Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění. Veškeré změny této smlouvy musí mít písemnou formu. Smlouva se podepisuje ve dvou vyhotoveních, která jsou pokládána za originál.

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat, resp. poskytnout Uživateli služby specifikované v dokumentech „Závazná objednávka služeb společnosti Poskytovatele“, „Specifikace služeb společnosti Poskytovatele“ (součástí smlouvy jako její příloha č. 3), Specifikace rozsahu poskytovaných služeb a závazek Uživatele za služby zaplatit.

Komunikační zařízení, komunikační vedení, komunikační síť Poskytovatele instalovaná nebo umístěná v (na) nemovitosti Uživatele (vlastníka nebo nájemce nemovitosti) jsou majetkem Poskytovatele a Uživatel níže uvedeným podpisem souhlasí s jejich umístěním a provozem dle zákona o elektronických komunikacích. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy v plném rozsahu přecházejí na případné právní nástupce obou smluvních stran. Je-li Uživatel vlastníkem nemovitosti uzavře na vyžádání Poskytovatele s Poskytovatelem smlouvu o věcném břemenu na komunikační zařízení, komunikační vedení, komunikační síť Poskytovatele. Tato povinnost v plném rozsahu přechází na případné právní nástupce obou smluvních stran. V případě odběru služeb uživatelem a nutnosti umístit aktivní prvky u uživatele, umožní a zajistí uživatel připojení aktivních prvků na zdroj elektrické energie. Smluvní strany se zavazují, nestanoví-li tato Smlouva jinak, dodržovat podmínky a ujednání ve „Všeobecných podmínkách poskytování služeb“ Poskytovatele, ve „Specifikaci služeb“ Poskytovatele a v dokumentu „Závazná objednávka služeb společnosti Poskytovatele“, s nimiž se smluvní strany seznámily před podpisem této smlouvy a jejichž obsah jim je znám, a které jsou pro smluvní strany závazné. „Všeobecné podmínky poskytování služeb“ Poskytovatele a „Specifikace služeb“ Poskytovatele mají povahu jiných obchodních podmínek podle § 273 odst. 1 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Odchylná ujednání v této smlouvě mají přednost před zněním „Všeobecné podmínky poskytování služeb“ Poskytovatele a „Specifikace služeb“ Poskytovatele. Nedílnou součástí této Smlouvy ve znění pozdějších změn jsou její přílohy. Veškeré údaje uvedené ve smlouvě (včetně příloh a dodatků) jsou pro obě smluvní strany závazné.

**Platební podmínky**

Jsou definovány v dokumentech „Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Poskytovatele“ – Příloha č. 1 této Smlouvy a „Závazná objednávka služeb společnosti Poskytovatele“ – Příloha č.2 této Smlouvy, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy.

**Elektronická komunikace**

Uživatel souhlasí se zasláním Daňových, Účetních dokladů a smluvní komunikace elektronickou poštou v digitální podobě ve formátu PDF, RTF/DOC, HTML a/nebo TXT.

Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou Statutárního města Opavy dne 18.11.2013 usnesením č. 2560/72 RM13.

Poskytovatel souhlasí s tím, že tato smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna na oficiálních internetových stránkách Statutárního města Opavy ([www.opava-city.cz](http://www.opava-city.cz)).

Uživatel potvrzuje, že se seznámil s podmínkami smlouvy a souhlasí s nimi:

**Uživatel**

[redacted]

jméno oprávněného zástupce - primátora

Podpis [redacted]

**OpavaNet a.s. (Poskytovatel)**

[redacted]

jména oprávněných zástupců – předsedů představenstva společnosti

Podpis (razítko) oprávněných zástupců – předsedů představenstva společnosti



**OpavaNet a.s.**  
 Příčná 2828/10, 746 01 Opava  
 Tel.: +420 553 821 111  
 Fax: +420 553 823 111  
 DIČ: CZ25860011



Datum: 17 -12- 2013

místo: Opava

Poskytovatel si vyhrazuje právo změny poskytovaných služeb podle obecně platných pravidel.



## Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Poskytovatele (dále jen Podmínky)

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel/é poskytující služby elektronických komunikací pod označením (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005, osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 217 a 1080 uživateli na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatku k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2. Tyto podmínky, ceník služeb, Specifikace služeb, Závazná objednávka, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka a aktivací průvodka, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy a obsahuje obecná smluvní ujednání ve smyslu § 273 odstavce (1) Obchodního zákoníku, přičemž smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i tzv. balíček služeb je považován za službu.

1.3. Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím připojení k síti poskytovatele a uživatel se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejich součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami, smlouvou a objednávkou. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

### 2. Smluvní strany

2.1. Ve smluvních vztazích, které se řídí těmito Podmínkami, vystupují tyto smluvní strany:

**Uživatel / účastník** - každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu a která využívá nebo žádá službu.

**Poskytovatelé** – OpavaNet a.s. a SMART Comp. a.s.

### 3. Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto Podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

3.1. **Specifikace služeb** - stanoví technické a organizační podmínky poskytování služeb společností Poskytovatel (dále jen služby) pro právnické i fyzické osoby (uživatel), které s poskytovatelem služeb společností Poskytovatele uzavřely smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování služeb elektronických komunikací a obsahuje základní popis poskytovaných služeb, některé procedury týkající se zavedení a organizačního zajištění poskytování služeb, jakož i specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb.

3.2. **aktivace/zřízení** služby představuje úkon provedený poskytovatelem, při kterém dojde ze strany poskytovatele ke zprovoznění služby.

3.3 **omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení/pozastavení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platnou objednávkou; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivací poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.

3.4. **Zrušení poskytování služby** – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

### 4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.

4.2. Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy poruch umístěných zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu ve Specifikaci služby.

4.3. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno standardně ve Specifikaci služeb.

4.4. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v seznamu druhů služeb nebo v Objedávce a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu sítě a zajišťuje, že funkčnost sítě poskytovatele bude vyšší než 99,9% časové periody, která odpovídá účtovacímu období - na optické síti. Uvedené údaje se netýkají případů způsobených zásahem vyšší moci nebo nefunkčností mezinárodních nebo přímých operátorů nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření (např. rozsáhlých výpadků el. energie apod.) či jiného důležitého obecného zájmu.

4.5. Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby soustavně opožděně platí či soustavně neplatí) nebo neplní další smluvní podmínky zajišťující, aby mu bylo prokazatelně dodáno alespoň jedno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednáni nápravy.

4.6. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejich nedilných součástí účastníkem, resp. uživatelem.

4.7. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02,00 a 06,00 hodin.

4.8. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel, resp. účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník, resp. uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

4.9. Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci a v důsledku nefunkčnosti jiných komunikačních operátorů.

4.10. Poskytovatel má právo neúčtovat uživateli-škola poskytovatele služby a to v období od 1.července do 31.srpna.

### 5. Práva a povinnosti uživatele/účastníka

5.1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Schválení zařízení uživatele Poskytovatelem obdrží uživatel na vyžádání. V případě připojení jiných zařízení než zařízení uživatele nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služeb negarantuje Poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

5.2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů k provozu. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.

5.3. Uživatel i účastník se zavazují poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.

5.4. Uživatel i účastník jsou povinni nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele, resp. účastníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnou společnosti apod.), a to jedním z následujících způsobů: osobně na ZC (Zákaznické centrum) nebo elektronicky emailem (na info@opavonet.cz) nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC poskytovatele.

5.5. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Účastník, resp. uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovacích dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

5.6. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.

5.7. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.

5.8. Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje zejména platit ceny za služby ve výši dle Smlouvy, platných podmínek poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami.

5.9. Komunikační zařízení, komunikační vedení, komunikační síť poskytovatele instalovaná nebo umístěná v (na) nemovitosti uživatele (vlastníka nebo nájemce nemovitosti) jsou majetkem poskytovatele a uživatel souhlasí s jejich umístěním a provozem i v případě výpovědi smlouvy ze strany uživatele. Uživatel umožní na vyžádání bezodkladně přístup poskytovateli k jeho zařízení i síti. Tato povinnost v plném rozsahu přechází na případné právní nástupce obou smluvních stran.

5.10. Je-li uživatel vlastníkem nemovitosti uzavře na vyžádání poskytovatele s poskytovatelem smlouvu o věcném břemenu na komunikační zařízení, komunikační vedení, komunikační síť poskytovatele. Tato povinnost v plném rozsahu přechází na případné právní nástupce obou smluvních stran a platí i v případě ukončení poskytování služeb.

### 6. Cena a platební podmínky

6.1. Ceny prací a služeb jsou smluvní. Uživatel je povinen platit poskytovateli za poskytnuté služby cenu ve výši určené smlouvou. V pochybnostech se má za to, že ceny služeb jsou ceny bez DPH v zákonné výši ke dni zdanitelného plnění.

6.2. Ceny a poplatky za služby účtuje poskytovatel následujícím způsobem: a) u periodicky se opakujících služeb je zúčtovacím obdobím buď 1 měsíc, 1 čtvrtletí či 1 rok, a to podle dohodnutého zúčtovacího období, poskytovatel si vyhrajuje právo stanovit zúčtovací období k jednotlivým službám, b) zdanitelným plněním je standardně u měsíčních faktur poslední den v kalendářním měsíci, u čtvrtletních faktur poslední den čtvrtletí a u faktur ročních buď 31.12. daného kalendářního roku a/nebo den ukončení smlouvy; ve výjimečných

případech může být zdanitelné plnění jiné, ale v mezích zákona, c) jednorázové zřizovací poplatky jsou účtovány ihned po provedení odpovídající činnosti a/nebo po podpisu smlouvy, d) pravidelné měsíční poplatky za práce a služby poskytovatele, stejně tak jako za periodicky se opakující služby subdodavatelů, jsou účtovány za dohodnuté zúčtovací období. Platba ve smluvní výši zahrnující DPH bude placena proti faktuře, která je daňovým dokladem, s 30-ti denní splatností od vystavení faktury. Za necelé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den). V prvním daňovém dokladu jsou vyúčtovány pravidelné poplatky za neuplynulý popř. i aktuální měsíc (aktuální čtvrtletí nebo rok), e) jednorázové náklady, související se zřízením služby, jsou vyúčtovány v hotovosti a/nebo do 30-ti dnů po provedení prací a/nebo s fakturou za služby, f) ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem aktivace/zprovozněním služby, jsou účtovány ode dne aktivace.

6.3. Daňový doklad nebo přehled zúčtování bude vystaven v českém jazyce. Poskyvatel je oprávněn zaslat daňový doklad elektronickou poštou na kontaktní email uživatele a/nebo jej umístit ve www uživatelské sekci dostupné pro uživatele pod zabezpečeným heslem - do zabezpečené části infostránky. Doklad je doručen uživateli dnem odeslání emailu a/nebo dnem umístění v uživatelské sekci.

6.4. Úhrada účtované částky uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti nebo složení hotovosti (předplatné) nebo v případě kdy Poskyvatel akceptuje SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky, může poskyvatel účtovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. V případě, že je účastník, resp. uživatel v prodlení s placením poplatků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je poskyvatel mimo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat účastníkovy, resp. uživateli také smluvní pokutu. Smluvní pokuta činí 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu případné vzniklé škody.

6.5. Nemůže-li uživatel využívat služeb poskytovatele pro poruchy, za které odpovídá poskyvatel, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků - viz. tabulka SLA. Vrácení poplatků je uživatel povinen uplatnit písemně nejdříve do 30 dnů od posledního dne trvání závady. V případě neuplatnění požadavku v uvedené lhůtě nárok na vrácení poplatků zaniká.

6.6. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, finanční oddělení, ve lhůtě dle Specifikace služeb společnosti Poskytovatele odst. 9.3. s uvedením důvodu reklamace. Poskyvatel doporučuje uživateli uplatnit reklamaci do 5 kalendářních dní od doručení vyúčtování ceny. Poskyvatel rozhodne o reklamaci během 30 dnů (v případě nutnosti vypracovat posudek nebo ve složitých případech je lhůta 90 dní) po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu uživateli. Částka na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamace bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímž zaplacení bude uživatel povinen.

6.7. Poskyvatel a uživatel se tímto dohodli a uživatel tedy výslovně souhlasí s tím, že poskyvatel předkládá účastníkovi, resp. uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné a to na infostránkách poskytovatele. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování předkládáno. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou je poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na adresu uživatele, resp. účastníka uvedenou ve smlouvě a umístěna na infostránkách poskytovatele po dobu minimálně šesti kalendářních měsíců.

6.8. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskyvatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106 a) zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění (dále jen ZDPH), je uživatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na účet správce daně ve smyslu § 109 a) ZDPH. Taková úhrada bude považována za řádné splnění dluhu uživatele vůči poskytovateli.

#### 7. Doba trvání smlouvy

7.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 5 roků. Trvají-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy v poslední den této lhůty má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři kalendářní měsíce.

7.2. Smlouva může zaniknout:

a) písemnou dohodou smluvních stran  
b) uplynutím doby, byla-li jedné ze smluvních stran doručena výpověď druhé smluvní strany, způsobem uvedený v čl. 9.5, ve lhůtě alespoň jeden měsíc před uplynutím doby trvání smlouvy,  
c) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele z důvodu:

ca) porušil-li uživatel své závazky nebo porušil-li uživatel některou povinnost uvedenou ve smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb apod.

cb) poskyvatel nemůže dostát svých závazků ze smlouvy z důvodu zásahu vyšší moci, změn zákonných podmínek, změn technických a technologických podmínek, rekonfigurací sítě, změn parametrů sítě. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení uživateli a při nedoručitelnosti se má za to, že odstoupení bylo doručeno tři dny po odeslání doporučenou poštou na uživatelskou adresu uvedenou ve smluvních kontaktech.

cc) přešla-li smlouva z doby určité na dobu neurčitou a podá-li jedna ze smluvních stran výpověď, začíná běžet výpovědní lhůta první den následujícího kalendářního měsíce.  
d) Jiný způsob ukončení smlouvy není přípustný a není platný.

7.3. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 10 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

7.4. Výpověď a/nebo odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy ve vztahu ke Komunikačnímu zařízení, komunikačnímu vedení, komunikační síti Poskytovatele instalovaná nebo umístěná v (na) nemovitosti Uživatele (vlastníka nebo nájemce nemovitosti) a ve vztahu k souhlasu s jejím umístěním a provozem dle zákona o elektronických komunikacích.

#### 8. Změna smluvních stran

8.1. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy v plném rozsahu přecházejí na případné právní nástupce obou smluvních stran, přičemž každá původní smluvní strana musí toto zajistit a tuto skutečnost písemně oznámit druhé straně alespoň 1 měsíc před plánovaným dnem převodu. V případě nesplnění těchto povinností nese převádějící odpovědnost za vzniklou škodu.

#### 9. Závěrečná ustanovení

9.1. Ani uživatel, ani poskyvatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

9.2. Smlouva se vyhotovuje ve třech exemplářích, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden exemplář.

9.3. Smlouva může být změněna nebo doplněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo smlouvy.

9.4. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskyvatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka, resp. uživatele.

9.5. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě, přičemž obě strany souhlasí - pro

urychlení písemné komunikace - s použitím e-mailů jako rovnocenného ekvivalentu s tím, že e-mailů musí být pro doručení potvrzeny druhou stranou. Datum a čas doručení písemné zprávy je v dalším rozhodující pro počítání lhůt. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

9.6. Skutečnosti smlouvou a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy: zákonem o elektronických komunikacích, obchodním zákoníkem.

9.7. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.

9.10. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.

Tabulka SLA:

SLA (garance dostupnosti služby)	Městské části	
	Výše smluvní pokuty (v % z měsíčního paušálu) v případě snížení dostupnosti služby	pod danou úroveň
Hlavní přípojka	Výše smluvní pokuty (v % z měsíčního paušálu) v případě snížení dostupnosti služby	10 %
		20 %
		50 %
		100 %
Dosažená měsíční dostupnost služby v %	Dosažená měsíční dostupnost služby v %	97 %
		95 %
		90 %
		70 %

evidenční číslo smlouvy: 1

**Závazná objednávka služeb společnosti Poskytovatele**podle Smlouvy o poskytování služeb společností Poskytovatele,  
objednává Uživatel níže uvedené služby:

**Při vyplňování objednávky postupujte laskavě takto:** V tabulkách I. a II. ve sloupci „počet“ zadejte počet připojení, jmen, diskového prostoru apod., které platíte, ve sloupci „měsíce“ počet měsíců (dle platby – měsíc, čtvrtletí, rok) a ve sloupci „celkem“ částku, kterou získáte vynásobením těchto údajů. Doplňte laskavě kontaktní, technické údaje do podkladů pro Vaši registraci v naší databázi.

Tab I. Připojení k internetovým službám

Název služby a způsob připojení	Rychlost (Mb/s)	Cena za měsíc (Kč, bez DPH)	Zahrnuje tyto služby (podrobnosti viz dále) a dále služby uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy	Počet	Měsíce	Celkem za měsíc
2x 100 Mb/s	100 / 100	-5500,-	Trvalé připojení ON-LINE pevnou linkou s přenosovou kapacitou až 1Gb/s a s garantovanou vstupní kapacitou na internet, přes proxy server, sw/hw router či firewall. Down=Up. Agregace 1:1 nebo 1:50 u ADSL. Bez omezení limitem přenesených dat nebo času. ADSL služby jsou poskytovány v technologicky max. výši: - Úřad městské části Podvihov - max. ADSL 2048/128 - Úřad městské části Malé Hoštice - ADSL 16384/768 - Úřad městské části Milostovice - max. ADSL 8192/512 - Úřad městské části Komárov - ADSL 8192/512 - Úřad městské části Suché Lazce - ADSL 6144/384 - Úřad městské části Vlašovičky - max. ADSL 2048/128 - Úřad městské části Vávrovice - ADSL 8192/512 - Úřad městské části Zlatníky - ADSL 8192/512 Další služby a) SLA minimálně v parametrech 99,9% dostupnosti měsíčně b) HotLine 24x7x365 hod. denně c) Agregace 1:1 d) Nepřetržitý dohled nad službou až po předávací rozhraní e) Statistika o provozu služby dostupná přes webové rozhraní Městské části: a) Agregace max. 1:50 b) Nepřetržitý dohled nad službou až po předávací rozhraní - Možnost budoucího housingu aktivních/pasivních prvků zadavatele; - Sekundární relay na e-mail	1	1	5500
8 x ADSL	dle tech. kapacity sítě	v ceně				

Tab II. Výsledná částka k platbě

Celková měsíční / čtvrtletní / roční* částka k platbě bez DPH * nehodící se škrtněte	<b>CELKEM</b> Kč (bez DPH)	cena akce prvních x měsíců	cena akce následujících x měsíců	cena za měsíc
		-	-	<b>5500Kč,-</b>

Celková jednorázová částka k platbě bez DPH	<b>CELKEM</b> Kč (bez DPH)	<b>0,-</b>
---	----------------------------	------------

Platby proveďte na účet KB [redacted] Jako **variabilní symbol** uveďte **číslo smlouvy NEBO číslo faktury** nebo a při zadávání trvalého příkazu úhrady **VŽDY číslo smlouvy**.

Přístup k Vašemu emailu přes WWW rozhraní: <http://webmail.opanet.cz/>  
a přístup k fakturám a dalším dokumentům <http://faktury.opanet.cz/>

Preferované přístupové jméno (max. 8 znaků):

Adresy a spojení:

HOTLINE:

Služba bude uživateli zřízena za následujících technických podmínek:

ADRESA ÚČASTNICKÉ PŘÍPOJKY <sup>5</sup>:

Firma / Jméno a příjmení <sup>5</sup>

\_\_\_\_\_

kontaktní údaje (IČ, RČ); e-mail <sup>5</sup>

\_\_\_\_\_

adresa <sup>5</sup>

\_\_\_\_\_

podlaží

číslo místnosti

\_\_\_\_\_

vlastník nemovitosti <sup>6</sup>

\_\_\_\_\_

**souhlas vlastníka nemovitosti**

**(lze nahradit podepsaným prohlášením)**

**podpis (razítko) <sup>7</sup>**

\_\_\_\_\_

TYP UŽIVATELSKÉHO ROZHRANÍ: Ethernet

jiné

Lokalita: Opava / Bruntál / Krnov / Ostrava / Hlučín / Kravaře / Horní Benešov / Nový Jičín / Kojetín <sup>8</sup> Jiná lokalita:

<sup>5</sup> Vyplňte v případě, že jsou údaje rozdílné od údajů na kmenovém listu smlouvy

<sup>6</sup> Vyplňte v případě, že je vlastník nemovitosti jiný, než uživatel

<sup>7</sup> V případě, že uživatel nedodá vyplněný souhlas vlastníka nemovitosti, přebírá veškeré právní důsledky, včetně úhrady případných ztrát poskytovatele

<sup>8</sup> Zakroužkujte danou lokalitu

\* nehodící se škrtněte

## Specifikace služeb společnosti Poskytovatele

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento dokument stanoví technické a organizační podmínky poskytování služeb Poskytovatele (dále jen poskytovatel) pro právnické i fyzické osoby (uživatel), které s poskytovatelem služeb (dále jen poskytovatel) uzavřely smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací

1.2. Tento dokument je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

### 2. Vymezení základních pojmů

Pro účely této Specifikace a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

2.1. **oprávněný zástupce uživatele** - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smlouvy v oblasti služeb nabízených Poskytovatelem

2.2. **pověřený pracovník** - pracovník, jenž v jednáních s poskytovatelem zprostředkovává styk uživatele s poskytovatelem a na jehož adresu zasílá poskytovatel veškerou korespondenci

2.3. **technický zástupce uživatele** - osoba na straně uživatele, která je při zřizování a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti (např. zabezpečení přístupu k umístěnému zařízení, komunikačním rozvodům, síti... a do prostor požadované instalace, identifikace funkcí koncového zařízení a případných závad)

2.4. **smlouva** - soubor dokumentů specifikovaný na kmenovém listu smlouvy

2.5. **kmenový list smlouvy** - část smlouvy, jež obsahuje unikátní identifikační znaky smlouvy, základní údaje popisující smluvní strany a kde jsou uvedeny všechny přílohy a dodatky, z nichž se smlouva skládá

2.6. **závazná objednávka služeb** - část smlouvy, jež definuje odebírané služby a jejich ceny

2.7. **umístěné zařízení** - zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby

2.8. **subdodavatel** - třetí strana, jež pro účely plnění této smlouvy vykonává některé práce a výkony plynoucí ze smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem

2.9. **mezinárodní operátor** - třetí strana, komunikační operátor poskytující služby mimo území České republiky a v České republice.

2.10. **primární operátor** - třetí strana, komunikační operátor poskytující služby Poskytovateli a služby na území České republiky.

2.11. **škola** - uživatel, který je zřízen jako škola, školní zařízení nebo zařízení fungující na principech školních zařízení. Statut a přiřazení uživatele pod pojem "škola" posuzuje výhradně poskytovatel.

2.12. **sítě elektronických komunikací poskytovatele** - přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“).

2.13. **koncový bod sítě** - fyzický bod; zásuvka (standardně RJ-45 nebo jiná), ethernetový port (standardně switch, router apod.), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti. Koncovým bodem sítě může být vysílač nebo jiné zařízení Poskytovatele v případě, kdy přijímací strana posledního spoje je tvořena zařízením Uživatele (standardně přijímací jednotka pro bezdrátový spoj, domácí WiFi router apod.).

2.14. **koncové zařízení uživatele**: PC - zařízení umožňující přístup k síti Internet; WiFi router, gateway - domácí brána - zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) - zařízení pro příjem digitální televizní signálu; server uživatele...

2.15. **ZC** - zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytování služeb jsou uvedeny na internetových stránkách poskytovatele [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz); [www.opavaneet.cz](http://www.opavaneet.cz). Osobní návštěvou v ZC, případně u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb (včetně jejich popisu a zaručené úrovně jejich kvality) a o všech platných cenách služeb poskytovaných poskytovatelem.

2.16. **CC** (call centrum) - telefonní spojení je uvedeno ve smlouvě popřípadě. CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.

2.17. **porucha** je událost na síti nebo účastnické přípoje, která uživateli znemožňuje využívat služby poskytovatele.

2.18. **testovací provoz** - období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazková právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.

2.19. **INTERNET** - veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v Závazné objednávce.

### 3. Poskytovatel, jeho práva a povinnosti

3.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi, resp. uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případné mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž účastník výslovně souhlasí. Změnu IP adres se poskytovatel zavazuje oznámit uživateli nejméně 4 dny předem.

3.2. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.

3.3. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na CC a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie apod. a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinnosti dle Smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovatele požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy „vyšší moci“ se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření (např. rozsáhlých výpadků el. energie apod.) či jiného důležitého obecného zájmu. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním nebo písemném upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilého zástupce uživatele, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilého zástupce uživatele nebo jiného zástupce ke vstupu do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učini v prodlení, poskytovatel může odepřít uživateli vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků podle odst. 6.5. Podmínek.

3.4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.

3.5. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady na výzvu uživatele.

3.6. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. Pokud poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti do 48 hodin, může uživatel žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků podle odst. 6.5. Podmínek. Případná omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem uživateli písemně nebo jiným vhodným způsobem.

3.7. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost uživatelského informačního systému a jeho zařízení a

softwaru pro přístup k internetu. Rovněž není zodpovědný za části internetu provozované jinými subjekty ani za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím internetu jinými subjekty.

### 4. Uživatel, jeho práva a povinnosti

4.1. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, STB, příp. switch, router apod.) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

4.2. Pokud chce uživatel přistupovat do zabezpečené části infostránky poskytovatele, je povinen předat identifikátory: identifikaci uživatele (účastníka) a heslo identifikující osobu uživatele (účastníka). Účastník se zavazuje nesdělovat identifikátory třetím osobám a odpovídá rovněž v plném rozsahu za jejich ztrátu či zneužití. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené neoprávněnými osobami stejně, jakoby je provedl sám.

4.3. V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu, je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná na adrese ZC poskytovatele. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou uživateli k dispozici před uzavřením smlouvy. Změny smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adrese jeho ZC nebo elektronicky dle Podmínek čl. 9.5.

4.4. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v akivační průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

4.5. Účastník, resp. uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.

4.6. Účastník, resp. uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dobou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany účastníka, resp. uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn uživatele odpojit a účastníkovi není v těchto případech ze strany poskytovatele garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy či jejich nedílných součástí ze strany účastníka nebo uživatele dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá účastník (uživatel) nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

4.7. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.

4.8. Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje: a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková



zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům c) nepoužívat ani nešířit jakékoli prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování d) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod. e) nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jeho zneužití f) uhradit poskytovateli poplatky za jakékoli servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků. h) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceníku poskytovatele.

4.9. Uživatel se zavazuje, že umístěná zařízení poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele karkolí přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. V případě odběru služeb uživatelem a nutnosti umístit aktivní prvky u uživatele, umožní a zajistí uživatel připojení aktivních prvků na zdroj elektrické energie. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.

4.10. Uživatel se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovatelových služeb neoprávněnými nebo třetími osobami. Za důsledky případného zneužití odpovídá uživatel.

4.11. Uživatel se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel a na své náklady zajistí.

4.12. Uživatel nesmí užívat objednané služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právními řádem České Republiky nebo dobrými mravy, mj. také informace s vulgárně sexuální tematikou a násilím.

4.13. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.

## 5. Důvěrnost informací

5.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

5.2. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

5.3. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nepřístupit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen „zpracovával“) jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám

v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů. Správce osobních údajů uživatele je poskytovatel. Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník, resp. uživatel je či není evidovaným poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné, a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. Účastník, resp. uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také rodné číslo účastníka, resp. uživatele; tento výslovný souhlas účastník, resp. uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutí souhlas kdykoliv odvolat. V případě odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů uživatele či využívání jeho rodného čísla je poskytovatel smlouvou oprávněn vypovědět. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním jakýchkoli obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zasílání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat. Dále účastník, resp. uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).

## 6. Poskytované práce a služby

6.1. Poskytovatel služeb zajišťuje v součinnosti s uživatelem a v rámci služeb uvedených v kmenovém listu smlouvy a dokumentu Závazná objednávka provedení těchto prací a služeb:

- zřízení/zrušení účastnické přípojky k síti Poskytovatele na vlastní síti poskytovatele,
- zprostředkování zřízení/zrušení účastnické přípojky k síti Poskytovatele, resp. více účastnických přípojek subdodavatelů, pokud-li je účastnická přípojka součástí realizované služby,
- zajištění připojení uživatele k internetu, tj. k síti Poskytovatele rodinou protokolů TCP/IP, v rámci definované kapacity účastnické přípojky,
- zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele, v rámci definované kapacity a protokolu,
- zajištění přenosu dat uživatele na síti Poskytovatele
- zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí (včetně zahraničních), je-li toto technicky a organizačně možné, rodinou protokolů TCP/IP a/nebo přímým datovým propojením,
- registraci TLD domén v koordinaci s pověřenými orgány (CZ.NIC, interNIC atd.)
- přidělování IP prostoru (neveřejné IP adresy) – pro fyzické osoby,
- přidělování IP prostoru v koordinaci s pověřenými orgány RIPE NCC,
- zajištění reverzní adresace k přidělenému IP prostoru, případně zajištění sekundárního reverzního DNS,
- přechovávání došlé pošty na serveru po dobu 3 dnů v případě nedostupnosti zákaznické sítě je-li poštovní server na prostředcích poskytovatele,
- provozování sekundárního DNS serveru,
- provoz či hostování aplikačních serverů, je-li toto technicky a organizačně možné,
- na vyžádání uživatele měření zákaznického datového provozu v obou směrech, ať už podle času nebo

podle přenášených dat–službu může poskytovatel zpoplatnit,

- dohled nad sítí Poskytovatele, případně nad účastnickými přípojkami či koncovými zařízeními uživatele. Nepřetržitý dohled nad službou v režimu 24x7x365, automatické kontaktování správce Statutárního města Opavy (SMO) v případě nefunkčnosti služby.

6.2. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu sítě Poskytovatele a na straně uživatele po rozhraní sítě Poskytovatele

6.3. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu účastnické přípojky, je-li účastnická přípojka součástí realizované služby. Obdobně platí pro koncového zařízení, je-li součástí realizované služby. Neplatí pro vlastní zařízení uživatele.

6.4. Poskytovatel garantuje technické parametry internetových služeb na své síti a do peeringového centra NIX-CZ.

6.5. Poskytovatel garantuje internetovou rychlost do peeringového centra NIX-CZ. V případě, že na straně NIX-CZ nebo optické fyzické vrstvě mezi sítí poskytovatele a NIX-CZ nebo veřejným internetem popř. na sítích jiných poskytovatelů služeb elektronických komunikací nebo serverů, aplikací... není tato kapacita dostupná, nepřebírá poskytovatel garanci za tuto rychlost.

Služby a rychlosti připojení realizovaného přes ADSL/VDSL jsou závislé na vzdálenosti od DSLAMu a kvalitě metalických kabelů - rychlost je závislá na parametrech sítě Telefónica O2 Czech Republic, a.s. a agregaci 1:X, kde X může být dle parametrů 50, 20, 4...

Rychlost přenosu garantujeme pouze na předávací zásuvce RJ-45, příp. na zásuvce (portu) datového přepínače. Pokud přenosovou rychlost měříte na počítači zapojeném k jinému zařízení ve Vaší síti, nemusíte garantované rychlosti dosáhnout. Většina routerů na trhu bohužel není schopna přenášet data rychlostí vyšší než 100 Mbps popř. desítky Mbps. Měření přenosové rychlosti tedy nemá smysl provádět na počítači, který je připojen k routeru (kabelem či bezdrátově přes Wi-fi). Rychlosti 100 Mbps lze dosáhnout pouze v případě, že je celá trasa mezi Vaším počítačem a serverem v Internetu propustná na 100 Mbps. Síť Poskytovatele takovou propustnost má, ovšem dále v Internetu ji garantovat z principu nemůžeme. Na rychlosti přenosu dat se mohou někdy negativně podepsat závady na bytově či domovní kabeláži. Princip měření rychlosti připojení: měřicí server umístěný v Internetu poskytuje data Vašemu domácímu počítači, který server informuje o objemu přenesených dat za jednotku času. I při splnění všech výše uvedených podmínek pro objektivní měření přenosové rychlosti 100 Mbps je zpravidla naměřena rychlost nižší, protože běžné měřicí servery v Internetu nejsou připraveny poskytovat data rychlosti 100 Mbps. Rychlost připojení změříte nejlépe pomocí software, který ukazuje průtok síťovou kartou počítače, přičemž požadovaného datového průtoku dosáhnete paralelním spuštěním více aplikací pro přenos dat (např. download z více serverů najednou).

## 7. Zřizování a rušení služeb

7.1. Volitelnou součástí smlouvy jsou přílohy "Technická specifikace", na jejím základě poskytovatel zajišťuje pro uživatele práce a služby uvedené v odst.

6.1. Údaje uvedené v této příloze jsou pro uživatele i poskytovatele závazné.

7.2. Uživatelem uvedené požadované datum zřízení, resp. změny služby pokládají smluvní strany za pravděpodobně očekávané datum aktivace/zřízení této služby. Datum aktivace/zřízení nastane v případě pevného připojení nejpozději do 10 dnů po prokazatelném zprovoznění účastnické přípojky.

7.3. Je-li požadovaný termín aktivace/zřízení služby smluvně vázán na splnění specifikované podmínky, aktivuje/zřídí poskytovatel službu poté, co byla tato podmínka uživatelem splněna.

7.4. Uživatel umožní pracovníkům poskytovatele či jeho subdodavatelů na jejich žádost a bez zbytečného odkladu přístup do prostor, kde bude



umístěno ukončení pevné přípojky, příp. do prostor instalace přípojného vedení.

7.5. Počet služeb uživatele není omezen a může se podle jeho potřeb a požadavků navyšovat. Dodatky specifikující tyto nově zřizované služby se mohou stát předmětem buď již existující smlouvy, nebo další smlouvy, kterou uživatel uzavře s poskytovatelem.

#### 8. Umístění technická zařízení

8.1. Technická zařízení sítě a komunikační vedení Poskytovatele, jež jsou umístěna v rámci poskytovaných služeb u uživatele jako zařízení a nebo jako část přípojného vedení, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel je povinen zajistit, že tato zařízení budou používána výlučně v souladu se podmínkami.

8.2. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch jak technických zařízení umístěných u zákazníka, tak veškerých dalších zařízení sítě Poskytovatele dodaných a instalovaných poskytovatelem, zjištěných dohledovým centrem poskytovatele nebo ohlášených uživatelem (po zjištění technicky způsobilou osobou uživatele, že závada není na jeho koncovém zařízení v jeho vlastnictví), případný servisní zásah bude zahájen v pracovní dny do 4 hodin, a v nepracovní dny do 8 hodin.

8.3. Pokud dohledové centrum poskytovatele zjistí, že porucha účastnické přípojky je způsobena koncovým zařízením uživatele, avšak uživatel přesto trvá na vyslání servisního technika poskytovatele, uhradí uživatel poskytovateli za každý takový zásah náklady s ním spojené, zejména odměnu a cestovní náhrady servisního technika. Náklady uhradí uživatel i v případě prokazatelně způsobené poruchy koncovým zařízením uživatele, zjištěné při servisním zásahu poskytovatele.

#### 9. Hlášení poruch a reklamace

9.1. Bezprostřední problémy s využitím služeb včetně technických zařízení umístěných u zákazníka (po zjištění technicky způsobilou osobou uživatele, že závada není na jeho koncovém zařízení v jeho vlastnictví) ohlašuje uživatel tel.: GSM: 841 400 500 (bílá linka) ; Tel.: 539010101. Při zjištění poruchy Poskytovatelem oznámí poruchu Uživateli na určené kontakty.

9.2. Ohlášení poruchy musí obsahovat kromě popisu závady i informace o typu služby, **evidenčním čísle smlouvy**, příjímém bodu sítě Poskytovatele a příp. o přiděleném rozsahu IP adres, doménách ap. Telefonické ohlášení poruchy musí být v každém případě dodatečně potvrzeno písemně:

- v pracovních dnech v případě použití e-mailu nejpozději během následujících 24 hodin,
- nemá-li uživatel v důsledku poruchy k dispozici e-mail, pak doporučeným dopisem podaným na poštu nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy byla porucha telefonicky ohlášena.

Součástí této písemné informace uvádí uživatel datumy a hodiny podání telefonické zprávy, jméno technika nebo pracovníka dohledového centra poskytovatele a jména a funkce osoby, která ji za uživatele ústně podala, včetně jejího telefonního čísla. Na ústní zprávu bez písemného potvrzení nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

9.3. Reklamace musí být ze strany Uživatele uplatněna nejpozději do termínu dle Zákona o elektronických komunikacích a Poskytovatel doporučuje uživateli uplatnit reklamaci do pěti pracovních, kalendářních dní písemnou formou:

- e-mailem na adresu reklamace@opavanet.cz jehož přijetí je platné po e-mailovém potvrzení převzetí zprávy poskytovatelem,
- doporučeným dopisem.

Na pozdní odeslání reklamace, nebo na ústní podání reklamace nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

9.4. Poskytovatel řeší Reklamaci Uživatele písemnou formou do 30 dní. V případě nutnosti provést technicko-technologické šetření a/nebo vypracovat odborné posudky může být lhůta prodloužena na 90 dní popř. na delší dobu, vyžaduje-li si prodloužení lhůty vypracování odborných posudků.

#### 10. Mimosoudní řešení sporů

10.1. Při řešení sporů upřednostňujeme vyřešit spory mimo soudní nebo správní řízení. Poskytovatel může

navrhnout nabídku směřující k vyřešení sporů mimo soudní nebo správní řízení. Stejně právo má uživatel.

**Příloha č. 4 - Specifikace rozsahu poskytovaných služeb**

		Identifikace zájemce	
		Ano/NE/upřesnění	Uvedeno na str. nabídky/smlouvy
<b>1) Kapacita – rychlost (DOWN/UP)</b>			
	a) Magistrát města Opavy (MMO): Min. 100/100 Mb/s (ve dvou samostatných přípojkách, rychlost platí pro jednu přípojku)	ANO	
	b) Městské části: min. 8/2Mb/s, nebo dle technologických možností ADSL/VDSL	ANO, dle technologických možností ADSL/VDSL	
<b>2) Místo předání služby:</b>			
<b>a) Magistrát města Opavy:</b>			
	1) Opava - Areál Českých drah, a.s. Východní nádraží (Datové centrum)	ANO	
nebo	2) Opava - Krnovská 71B (Datové centrum)	NE	
<b>b) Městské části: optická trasa, nebo metalická - nepoužít rádiové spoje</b>			
		ANO, max. ADSL 2048/128,	
		ANO, ADSL 16384/768, VDSL 0960/2048,	
		ANO, max. ADSL 8192/512	
		ANO, ADSL 8192/512	
		ANO, ADSL 6144/384	
		ANO, max. ADSL 2048/128,	
		ANO, ADSL 8192/512	
		ANO, ADSL 8192/512	
schematicky zobrazená topologie optických tras z NIX-CZ do Opavy a v Opavě s naznačeným přívodem směrem k MMO		ANO	
<b>3) Požadavky na internetovou přípojku MMO</b>			
	Zakončení optickým kabelem SingleMode (1000-Base-BX) – dvě redundantní vlákna (jedno vlákno pro jednu přípojku) jsou ukončena v samostatných prvcích MMO.	ANO	
	Redundantní zapojení aktivních prvků také na straně dodavatele (výpadek jednoho zařízení neovlivňuje funkci obou linek).	ANO	
	Zakončení obou přípojek v jednom společném L2 segmentu.	ANO	
	V technologické místnosti MMO (Datovém centru Krnovská 71B) není umístěn žádný aktivní prvek dodavatele.	ANO (služba je ukončena v areálu ČD)	

		Identifikace zájemce	
		Ano/NE/upřesnění	Uvedeno na str. nabídky/smlouvy
<b>4) Poskytované služby</b>			
<b>a) Magistrát města Opavy:</b>			
	Nastavení SLA (minimálně v parametrech 99,5% dostupnosti měsíčně).	ANO, garantovaná dostupnost 99,9 %	
	HotLine 24x7x365 hod. denně	ANO	
	Agregace 1:1	ANO	
	Nepřetržitý dohled nad službou až po předávací rozhraní.	ANO (po poslední aktivní prvek Dodavatele - alternativně)	
	Statistika o provozu služby dostupná přes webové rozhraní.	ANO	
<b>b) Městské části</b>			
	Agregace max. 1:50	ANO	
	Nepřetržitý dohled nad službou až po předávací rozhraní	ANO	
<b>5) Požadavky na IP adresaci MMO</b>			
	Pro centrální přípojky blok veřejných statických IP adres o minimální velikosti 16 adres s možností budoucího rozšíření na minimálně 64 adres (vždy ve variantě IPv4 i IPv6)	ANO	
	V budoucnu podpora prioritizace provozu do minimálně 4 tříd (definice tříd bude předána zadavatelem ve formě IP SRC/DST/Protokol)	ANO, v rámci sítě dodavatele	
	Záměrem zadavatele je v budoucnu vytvořit záložní konektivitu, která umožní dostupnost IP adresního prostoru pomocí dalšího nezávislého ISP. Dodavatel se zavazuje umožnit takovouto propagaci adresního bloku do sítě záložního ISP.	ANO	
	Zajištění sekundárního MX relay serveru.	ANO	

	Identifikace zájemce	
	Ano/NE/upřesnění	Uvedeno na str. nabídky/smlouvy
<b>Primární požadavky:</b>		
Záložní konektivita poskytovatele přivedena do regionu Opava nezávislou trasou / v ceně poskytované služby/	ANO	
Možnost budoucího housingu aktivních/pasivních prvků zadavatele (možnost umístění fyzického zařízení/serveru u ISP (např. Webového serveru) kvůli nepřetržité vysoké dostupnosti vysokorychlostní páteřní sítě internetu).	ANO	
Zálohovaná trasa, možnost výjezdu technika k opravě či zálohování v režimu 24/365	ANO	
Sekundární relay na e-maily (v případě nedostupnosti emailového serveru magistrátu poskytnout záložní mail-spool pro příchozí poštu po dobu nedostupnosti emailového serveru magistrátu tj. příchozí emaily "čekají" u ISP), nejlépe jako součást nabídkové ceny	ANO	
Nepřetržitý dohled nad službou v režimu 24x7x365, automatické kontaktování správce Statutárního města Opavy (SMO) v případě nefunkčnosti služby	ANO	
Budoucí poskytovatel služby nebude na zadavateli požadovat žádné dodatečné náklady spojené s připojením zadavatele do poskytované provozované sítě a technické řešení připojení koncového bodu bude řešeno tak, aby zadavateli žádné náklady s tím související nevznikly.	ANO	
<b>Doplňující údaje:</b>		
V případě nedostupnosti služby (nedodržení SLA) uveďte způsob kompenzace.	ANO, viz tabulka "SLA" níže	
ISO 9001 pro Elektronické komunikace.	ANO, ČSN EN ISO 9001:2009 (výstavba a provoz telekomunikačních sítí, poskytování služeb elektronické komunikace); ISO 9001:2008 (výstavba a provoz telekomunikačních sítí, poskytování služeb elektronické komunikace, elektronické komunikace)	
Doba realizace (počet prac. dnů od podpisu smlouvy)	30	

#### SLA (garance dostupnosti služby)

Hlavní přípojka		Městské části	
Dosažená měsíční dostupnost služby v %	Výše smluvní pokuty (v % z měsíčního paušálu) v případě snížení dostupnosti služby pod danou úroveň	Dosažená měsíční dostupnost služby v %	Výše smluvní pokuty (v % z měsíčního paušálu) v případě snížení dostupnosti služby pod danou úroveň
99,9 %	10 %	97 %	10 %
95 %	20 %	95 %	20 %
90 %	50 %	90 %	50 %
70 %	100 %	70 %	100 %