

Service Level Agreement

dále jen **SMLOUVA č. 82 / 2021**

o poskytnutí služeb datového centra,

kteřou níže uvedeného dne, měsíce a roku ujednali:

obchodní společnost

MERIT GROUP a.s.

identifikační číslo: 64609995

sídlo: Březinova 136/7, 779 00 Olomouc

zápis ve veřejném rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1221

statutární orgán: Petr Weigel, předseda správní rady

kontaktní telefonní číslo: +420 585 226 185

kontaktní e-mailová adresa: helpdesk@merit.cz

jako **poskytovatel**,

a

obchodní společnost

Hřbitovy města Olomouce, příspěvková organizace

identifikační číslo: 00534943

sídlo: tř. Míru 138/102, 779 00 Olomouc - Neředín

zápis ve veřejném rejstříku: nezapsaná v obchodním rejstříku

statutární orgán: Ing. Evžen Horáček, ředitel

kontaktní telefonní číslo: +420 721 732 888

kontaktní e-mailová adresa: hrbitovy@olomouc.eu

jako **uživatel**, a

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel je obchodní společností, jejímž předmětem podnikání je, kromě jiného, poskytování telekomunikačních služeb a zřizování, montáž, údržba a servis telekomunikačních zařízení.
2. Poskytovatel je výlučným vlastníkem prostor a technického zařízení a vybavení umožňujícího profesionální poskytování služeb datového centra.
3. Uživatel má zájem využívat služeb datového centra a za tímto účelem uzavírají smluvní strany tuto smlouvu.

Článek 2

Vymezení služeb

1. Vymezení základních poskytovaných služeb datového centra:
 - 1.1 **služba Serverhousing** – umístění fyzického serveru případně obdobného ICT zařízení ve vlastnictví uživatele do data centra v prostorách poskytovatele, připojení do sítě Internet a zajištění péče ve sjednaném rozsahu o jeho bezproblémový chod,
 - 1.2 **služba Serverhosting – fyzický server** - poskytnutí fyzického serveru případně obdobného ICT zařízení poskytovatelem uživateli, jeho připojení do sítě Internet a zajištění péče ve sjednaném rozsahu o jeho bezproblémový chod,

- 1.3 **služba Serverhosting – virtuální server** – poskytnutí virtuálního serveru o definovaném výkonu a počtu procesorových jader, množství operační paměti a diskového prostoru,
 - 1.4 **komplexní služby** – specifické služby poskytované v souladu s individuálními požadavky konkrétního uživatele, mezi nimi např. integrace, konfigurace i migrace kompletních serverových systémů; specifikace obsahu konkrétní poskytované komplexní služby je součástí přílohy č. 1 smlouvy.
2. Vymezení základních legislativních zkratk a zkratk uvedených v této smlouvě nebo jejich přílohách:
- 2.1 **občanský zákoník** - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
 - 2.2 **insolvenční zákon** - zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
 - 2.3 **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad jakožto ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem o elektronických komunikacích.

Článek 3

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je **závazek poskytovatele poskytovat uživateli některou ze služeb datového centra vymezenou v čl. 2 smlouvy.**
2. Konkrétní poskytovaná služba datového centra, její parametry a rozsah poskytování, je specifikována v **příloze č. 1** smlouvy, jež je nedílnou součástí této smlouvy. Poskytovatel je povinen plnit tuto smlouvu v režimu 24/7/365 s dostupností služby SLA, jejíž úroveň je specifikována v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Předmětem této smlouvy je dále závazek uživatele platit poskytovateli cenu za poskytování služby ve výši dle čl. 4 této smlouvy.

Článek 4

Cena za poskytování služeb

1. Výše ceny za poskytování služby data centra dle této smlouvy je specifikována v příloze č. 1 této smlouvy, jež je nedílnou součástí této smlouvy, a odpovídá druhu a rozsahu poskytované služby dle přílohy č. 1 smlouvy. K částce ceny vymezené v příloze č. 1 bude připočtena DPH v zákonné výši. Výše ceny za poskytování služby je stanovena vzájemnou dohodou obou smluvních stran.
2. V případě změny rozsahu poskytované služby datového centra se současně adekvátně změní i výše ceny za poskytování služby datového centra.
3. Cena za poskytování služeb je splatná v pravidelných měsíčních splátkách vždy ke čtrnáctému (14.) dni měsíce následujícího po měsíci, za který se cena za poskytování služeb platí, a to na účet uvedený v daňovém dokladu poskytovatele. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že uživatel je povinen hradit poskytovateli cenu za poskytování služeb od okamžiku účinnosti této smlouvy nebo od okamžiku, kdy je poskytovatel připraven plnit služby dle této smlouvy, ale z důvodů na straně uživatele k tomu není objektivně schopen. Cenu za poskytování služeb není uživatel povinen hradit poskytovateli od okamžiku účinnosti této smlouvy tehdy, není-li poskytovatel ke dni účinnosti této smlouvy z důvodů na své straně připraven plnit služby dle této smlouvy.
4. V případě bezhotovostní platby se za datum úhrady považuje den připsání příslušné částky na účet poskytovatele uvedený v daňovém dokladu (faktuře) vystaveném poskytovatelem; uhrazení formou jednostranného započtení není přípustné.
5. V případě prodlení s úhradou ceny či její části na základě vystaveného daňového dokladu, se uživatel zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

6. V případě prodlení s úhradou ceny či její části na základě vystaveného daňového dokladu, je poskytovatel oprávněn, po písemném upozornění poskytovatele, omezit či přerušit poskytování služeb dle této smlouvy. Tím není dotčena povinnost uživatele platit sjednanou cenu v celém rozsahu.

Článek 5

Vyúčtování ceny, reklamace služeb

1. Není-li daňový doklad uživateli řádně doručen nejpozději do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, na který má být doklad vystaven, je povinen tuto skutečnost poskytovateli bez zbytečného odkladu oznámit. Neučiní-li tak, má se za to, že daňový doklad obdržel k desátému dni měsíce následujícího po měsíci, za nějž se cena platí.
2. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne doručení daňového dokladu k vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo uživatele zanikne.
3. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo uživatele zanikne.
4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo reklamaci na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace.

Článek 6

Vlastnictví, umístění, přístup k serverům

1. Práva a povinnosti smluvních stran spojená s vlastnickým právem k serverům:
 - 1.1 je-li smluvními stranami sjednána služba „serverhousing“, má se za to, že servery jsou ve výlučném vlastnictví uživatele,
 - 1.2 je-li smluvními stranami sjednána služba „serverhosting – fyzický server“, má se za to, že servery jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele,
 - 1.3 je-li smluvními stranami sjednána služba „serverhosting – virtuální server“, má se za to, že servery jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele.
 - 1.4 je-li server ve výlučném vlastnictví poskytovatele, není uživatel oprávněn do tohoto serveru jakkoli zasahovat nebo jej měnit; případné softwarové změny je uživatel oprávněn učinit pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatele,
2. Poskytovatel umístí vlastní server poskytovaný uživateli i server ve vlastnictví uživatele (dále společně jen „servery“) způsobem a za podmínek jím stanovených na adrese sídla poskytovatele: Březinova 136/7, 779 00 Olomouc.
3. Poskytovatel je oprávněn servery přemístit jednostranným rozhodnutím bez nutnosti změny **přílohy č. 1.** na jiné místo než místo uvedené v **příloze č. 1** této smlouvy, je však povinen o tomto bez zbytečného odkladu informovat uživatele; změna umístění serverů nesmí mít vliv na kvalitu a rozsah poskytovaných služeb.
4. Poskytovatel je povinen umožnit přístup k serverům za podmínek stanovených touto smlouvou tomu uživateli, kterému je poskytována služba „**serverhousing**“ nebo „**serverhosting – fyzický server**“.
5. Uživatel je oprávněn k přístupu k serverům v jakoukoli denní dobu bez omezení, avšak pouze za těchto podmínek:
 - 5.1 přístup k serverům bude umožněn pouze statutárnímu orgánu uživatele nebo osobám uvedeným v seznamu osob oprávněných schváleném statutárním orgánem, který byl poskytovateli uživatelem předložen, a to po předložení přenosné přístupové karty,
 - 5.2 přístup k serverům bude umožněn pouze na základě předchozí žádosti doručené poskytovateli nejméně třicet (30) minut před plánovaným přístupem,
 - 5.3 přístup k serverům bude umožněn pouze s doprovodem pověřené osoby poskytovatele.
6. Poskytovatel není povinen umožnit uživateli přístup k serverům v případě, že:

- 6.1 uživatel je v prodlení s úhradou jakékoli měsíční ceny či části ceny za poskytování služby,
- 6.2 uživatel v souvislosti s předchozím využitím práva přístupu k serverům porušil své povinnosti stanovené touto smlouvou.
7. Poskytovatel je oprávněn okamžitě ukončit přístup uživatele k serverům, pokud uživatel během přístupu porušuje povinnosti stanovené touto smlouvou.
8. Uživatel je při umožnění přístupu k serverům povinen respektovat veškeré pokyny poskytovatele a podmínky stanovené pro provoz každého jednotlivého místa, kde jsou servery umístěny, kdy uživatel není oprávněn zejména:
 - 8.1 manipulovat se servery, jež jsou užívány jinými uživateli,
 - 8.2 v místnosti jíst, pít, kouřit, manipulovat s otevřeným ohněm atp.
9. Uživatel bere na vědomí, že servery a místnosti, kde jsou servery umístěny, jsou obrazově a zvukově zaznamenávány.

Článek 7.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Práva a povinnosti smluvních stran spojená s **odstraňováním poruch a závad serveru nebo jiných technických zařízení**:
 - 1.1 není-li poskytovatel vlastníkem serveru, neodpovídá za jeho vady či nefunkčnost, pokud nejsou způsobeny činností poskytovatele a není povinen takovou vadu odstranit; poskytovatel vždy provádí vstupní revizi serveru, kdy cena za provedení této vstupní revize je součástí ceny za poskytování služeb;
 - 1.2 uživatel je povinen okamžitě po zjištění poruchy či závady, která by mohla omezit nebo ohrozit poskytování služby dle této smlouvy, tuto ohlásit poskytovateli, a to elektronicky na emailovou adresu helpdesk@merit.cz, a současně telefonicky na číslo: +420 844 250 250; v zájmu předcházení škodám či jejich zamezení je uživatel povinen poskytovateli okamžitě ohlásit jakoukoli skutečnost, která by mohla mít za následek vznik škody nebo její zvětšení; uživatel je rovněž povinen okamžitě poskytovateli ohlásit vznik jakékoli škody;
 - 1.3 poskytovatel je povinen neprodleně po nahlášení uživatelem zahájit opravu jakéhokoli poruchového stavu či závady, který může omezit uživatele při využívání poskytovaných služeb;
 - 1.4 je-li v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že poskytovatel poskytuje uživateli i službu „garantovaný zásah a opravy“, je poskytovatel povinen ve lhůtě uvedené v příloze č. 1 počítané od ohlášení vady nebo poruchy zahájit činnost směřující k jejich odstranění; závada bude odstraněna v nejkratším možném termínu, s přihlédnutím k povaze závady a možnostem provozovatele;
 - 1.5 poskytovatel se zavazuje, že poruchy bude odstraňovat svým nákladem; pokud poskytovatel zjistí, že porucha je způsobena technickým zařízením ve vlastnictví uživatele, případně, že byla způsobena zásahem uživatele do zařízení ve vlastnictví poskytovatele nebo jinou činností uživatele, hradí odstranění poruchy včetně souvisejících nákladů uživatel.
2. Práva a povinnosti smluvních stran spojená s **prodlením uživatele s úhradou ceny za poskytování služeb**:
 - 2.1 poskytovatel je oprávněn požadovat smluvní úrok z prodlení v souladu s čl. 4 odst. 6 této smlouvy,
 - 2.2 poskytovatel je oprávněn znemožnit přístup uživatele k serverům v souladu s čl. 6 odst. 1.5.1 této smlouvy,
 - 2.3 v případě prodlení uživatele s placením ceny za poskytování služeb za dobu alespoň dvou (2) měsíců je poskytovatel oprávněn zamezit uživateli využívání poskytovaných služeb; užívání bude obnoveno po (i) úplné úhradě všech dluhů uživatele a (ii) paušálních nákladů spojených s obnovením využívání poskytovaných služeb ve sjednané výši

- 5.000,- Kč + DPH v zákonné výši; nárok poskytovatele na úhradu ceny za poskytování služeb za dobu odpojení není nijak dotčen, tj. uživatel je povinen ji platit bez jakýchkoli slev či nároků; v případě zamezení využívání poskytovaných služeb poskytovatelem z důvodu prodlení uživatele s placením ceny za poskytování služby delším než dva (2) měsíce nenese poskytovatel odpovědnost za případné škody a následky způsobené v souvislosti s tímto zamezením využívání poskytovaných služeb.
3. Práva a povinnosti smluvních stran spojená s **krátkodobým přerušением nebo omezením poskytovaných služeb**:
- 3.1 poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit nebo omezit poskytování služeb v případě:
- 3.1.1 prodlení uživatele s úhradou měsíční ceny za poskytování služeb v souladu s čl. 7 odst. 2.3 této smlouvy,
- 3.1.2 nezbytně nutných situací (např. provádění profylaxe, údržby a testování apod.),
- 3.1.3 situací uvedených v čl. 8 odst. 5 této smlouvy, pro které je poskytovatel též oprávněn smlouvu vypovědět,
- 3.2 poskytovatel je povinen uživatele informovat o jakékoli plánované práci, která povede nebo může vést k přerušení nebo omezení poskytovaných služeb, a to telefonicky či emailem alespoň 48 hodin předem,
- 3.3 krátkodobé omezení nebo přerušení nezbavuje uživatele povinnosti platit cenu za poskytování služeb v plné výši,
- 3.4 poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne krátkodobým přerušением nebo omezením poskytovaných služeb.
4. Práva a povinnosti smluvních stran **spojená s vrácením serverů zpět uživateli**:
- 4.1 je-li server umístěný u poskytovatele ve vlastnictví uživatele, je poskytovatel povinen jej při ukončení této smlouvy vrátit zpět uživateli a uživatel je povinen si server převzít, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ukončení této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak;
- 4.2 nedojde-li ze strany uživatele ve stanovené lhůtě k odinstalování nebo odvezení serveru, je oprávněn server odinstalovat a odvézt uživateli poskytovatel; uživatel nese veškeré náklady, které v souvislosti s odinstalací a odvozem serveru uživateli poskytovateli vznikly a současně odpovídá za veškerá rizika a škody s tím spojené;
- 4.3 uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn realizovat zadržovací právo k serverům, které jsou ve vlastnictví uživatele, pokud poskytovatel eviduje za uživatelem jakýkoli dluh, a to za účelem zajištění tohoto dluhu.
5. Práva a povinnosti smluvních stran spojená s **užíváním softwaru uživatele v souvislosti s poskytováním služeb** podle této smlouvy:
- 5.1 užívá-li uživatel na serveru poskytovatele software, který mu nebyl poskytnut poskytovatelem, nese uživatel plnou odpovědnost za legálnost jeho užívání; poskytovatel nenese odpovědnost za protiprávní užívání softwaru, který uživateli neposkytl;
- 5.2 užívá-li uživatel na serveru poskytovatele software, který mu nebyl poskytnut poskytovatelem, nese plnou odpovědnost za dodržení podmínek stanovených poskytovatelem či výrobcem softwaru.
6. Práva a povinnosti smluvních stran spojená s **fakultativní službou „zálohování“**:
- 6.1 služba „zálohování“ je poskytovatelem uživateli poskytována jen tehdy, je-li poskytování této služby mezi smluvními stranami dohodnuto v příloze č. 1 této smlouvy, přičemž podmínky služby „zálohování“ jsou v takovém případě uvedeny v **příloze č. 3** této smlouvy;
- 6.2 poskytovatel je povinen provádět pravidelné zálohy dat uložených na serveru, a to v intervalu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy; zálohovaná data budou uchovávána u poskytovatele po sjednanou dobu, po jejímž uplynutí budou na náklady poskytovatele znehodnocena tak, že nebude možné jejich obnovení (dále jen „znehodnocení“),
- 6.3 uživatel je oprávněn vyžádat si kterákoli záložní data, pokud neuplynula doba pro jejich znehodnocení.

7. Poskytovatel nikdy neodpovídá za obsahovou náplň datového prostoru uživatele.
8. Poskytovatel neodpovídá za činnosti, které jsou uživatelem prováděny prostřednictvím poskytovaných služeb.
9. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozví o druhé smluvní straně v souvislosti s jejím plněním.
10. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec z důvodu vzniku závady, kterou nemohl poskytovatel svým jednáním ovlivnit ani předvídat.

Článek 8.

Doba trvání smlouvy

1. Doba platnosti a účinnosti smlouvy (zda je uzavřena na dobu neurčitou nebo určitou) je specifikována v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Smlouva na dobu neurčitou se uzavírá se závazkem nebo bez závazku.
3. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou:
 - 3.1 není žádný z účastníků oprávněn smlouvu vypovědět, s výjimkou výpovědi z důvodů uvedených v čl. 8 odst. 5, 6 této smlouvy,
 - 3.2 doba trvání smlouvy je vždy sjednána na základě výslovné žádosti uživatele.
4. Pokud je smlouva uzavřena na dobu neurčitou:
 - 4.1 je každý z účastníků oprávněn smlouvu i bez udání důvodu vypovědět výpovědí v písemné formě, nejdříve však po uplynutí závazku uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy jakožto minimální doby trvání této smlouvy ke každému jednotlivému serveru; výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet prvním (1.) dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhému účastníkovi,
 - 4.2 doba trvání závazku (minimální doba trvání smlouvy ke každému jednotlivému serveru) je vždy sjednána na základě výslovné žádosti uživatele.
5. Jednotlivé servery uvedené v **příloze č. 1** této smlouvy lze vypovědět, doplnit či jinak změnit samostatně, a to buď dodatkem k této smlouvě, nebo změnou přílohy č.1 této smlouvy.
6. Poskytovatel je dále oprávněn vypovědět tuto smlouvu výpovědí v písemné formě s výpovědní dobou v délce sedmi (7) kalendářních dnů, která počíná běžet dnem doručení výpovědi uživateli v případě porušování smlouvy ze strany uživatele hrubým způsobem, tj. zejména:
 - 6.1 uživatel je v prodlení s placením ceny za poskytování služeb po dobu delší než jeden (1) kalendářní měsíc,
 - 6.2 uživatel neoprávněně zasahuje do hardwarového nebo softwarového rozhraní serverů v rozporu s touto smlouvou,
 - 6.3 uživatel poruší povinnost zachování mlčenlivosti o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozvěděl o poskytovateli v souvislosti s jejím plněním,
 - 6.4 uživatel porušil jakoukoli povinnost řádného uživatele softwaru uvedenou v čl. 6 odst. 8.1 a 8.2 této smlouvy,
 - 6.5 bude zjištěn úpadek uživatele ve smyslu insolvenčního zákona.
7. Poskytovatel je dále oprávněn okamžitě ukončit poskytování služby, dopouští-li se uživatel prostřednictvím poskytované služby porušování právních předpisů, jednání v rozporu s veřejným pořádkem či dobrými mravy, zejména v případě páchaní trestné činnosti uživatelem ve zcela zjevném rozporu s dobrými mravy. Tím není dotčeno právo poskytovatele na úhradu měsíční splátky ceny poskytované služby za měsíc, v němž bylo poskytování služeb ukončeno, v jeho plné výši.
8. Uživatel je dále oprávněn tuto smlouvu vypovědět výpovědí v písemné formě s výpovědní dobou v délce sedmi (7) kalendářních dnů, která počíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli v případě, že:
 - 8.1 uživatel nemůže využívat poskytované služby po dobu delší jak čtrnáct (14) kalendářních dní, s výjimkou případů, kdy je nemožnost využívání poskytovaných služeb způsobena

- neoprávněnými zásahy uživatele do hardwarového nebo softwarového rozhraní serverů v rozporu s touto smlouvou,
- 8.2 poskytovatel poruší povinnost zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozvěděl o uživateli v souvislosti s jejím plněním.

Článek 9.

Ostatní ujednání

1. Neplatnost kterékoli části této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé této smlouvy, lze-li neplatnou část smlouvy od ostatních částí smlouvy oddělit. V takovém případě se účastníci bez zbytečného odkladu dohodnou na nahrazení neplatné části smlouvy novým zněním, které by nejlépe vyjádřilo jejich původní vůli.
2. Tato smlouva se vztahuje a zavazuje i též event. právní nástupce či dědice smluvních stran. Uživatel však není oprávněn tuto smlouvou postoupit na jakoukoli třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
3. Smluvní strany si před uzavřením této smlouvy sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k okamžiku uzavření této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, která si smluvní strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečností, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při jednání o této smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná smluvní strana úmyslně uvedla druhou smluvní stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této smlouvy.
4. Uživatel není oprávněn jednostranně započíst své pohledávky vůči poskytovateli na své závazky vůči poskytovateli bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
5. Vznikne-li uživateli v souvislosti s touto smlouvou jakákoli pohledávka vůči poskytovateli, není jí uživatel oprávněn postoupit na jakoukoli třetí osobu.
6. Práva vzniklá na základě této smlouvy či z porušení této smlouvy se promlčují v promlčecí lhůtě deseti (10) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
7. Smluvní strany na sebe uzavřením této smlouvy převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením této smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností této smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.
8. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozví o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním této smlouvy.

Článek 10.

Kontaktní údaje, doručování

1. Uživatel je povinen adresovat svá právní jednání v souvislosti s touto smlouvou na následující komunikační adresy poskytovatele:
 - 1.1 reklamace vyúčtování služeb:
 - 1.1.1 elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo
 - 1.1.2 písemně na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy,
 - 1.2 **ohlášení poruchy poskytované služby:**
 - 1.2.1 elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo
 - 1.2.2 telefonicky na telefonní číslo uvedené v záhlaví této smlouvy,
 - 1.3 **právní jednání směřující k ukončení této smlouvy (výpověď):**
 - 1.3.1 elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo
 - 1.3.2 písemně na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy,
 - 1.4 **právní jednání směřující k oznámení změny komunikačních údajů uživatele:**

- 1.4.1 elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo
- 1.4.2 písemně na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy,
- 1.5 **ostatní právní jednání (oznámení, návrhy, stížnosti, dotazy):**
 - 1.5.1 elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo
 - 1.5.2 telefonicky na telefonní číslo uvedené v záhlaví této smlouvy.
2. Právní jednání směřující k ukončení této smlouvy (výpověď) je uživatel i poskytovatel oprávněn odesílat i elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu druhého účastníka uvedenou v záhlaví této smlouvy. Takto elektronicky odesílané právní jednání je účinné výlučně okamžikem, kdy adresát elektronicky nebo písemně potvrdí odesílateli doručení výpovědi.
3. Mimo členy statutárního orgánu uživatele jsou v záležitostech spojených s plněním této smlouvy oprávněny zastupovat uživatele a činit za něj právní jednání ty osoby, které své oprávnění k takovému jednání prokáží předložením plné moci opravňující k takovému jednání, není-li v této smlouvě stanoveno jinak.
4. Písemnost zasílaná v souladu s touto smlouvou se považuje za doručenu dnem jejího osobního předání proti podpisu anebo třetím (3.) pracovním dnem po odeslání, a to i v případě, že se příjemce o zaslání příslušné písemné zásilky nedozvěděl nebo se v místě doručení nezdržoval.

Článek 11

Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
2. Tato smlouva (vyjma příloh smlouvy) může být změněna nebo doplňována pouze dohodou smluvních stran ve formě písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. P
3. Přílohy této smlouvy lze měnit i tak, že se aktualizuje příloha vyplněním nového formuláře přílohy s aktuálními, resp. novými údaji, přičemž nezbytnou náležitostí této přílohy pro její platnost a účinnost je uvedení data podpisu přílohy. V případě existence více příloh s rozdílnými údaji je platnou a účinnou ta verze přílohy smlouvy, na níž je stanoveno nejaktuálnější datum podpisu.
4. Jakékoli změny, vsuvky či doplnění dopsané nebo dotištěné do originálního textu této smlouvy nebo jejích příloh se považují za nenapsané, irelevantní a nezavazují smluvní strany, vyjma těch, které budou odsouhlaseny a parafovány oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Smluvní strany posoudily obsah této smlouvy a neshledávají jej rozporným, což stvrzují svým podpisem. Tato smlouva byla uzavřena na základě jejich pravé a svobodné vůle po pečlivém zvážení všech okolností a vzájemném vysvětlení jejího obsahu.
6. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly v této smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran.
7. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.
8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem smluveného započetí plnění služby ze strany poskytovatele uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.

PŘÍLOHY:

Příloha č. 1: Specifikace služby – obsahuje tyto informace:

- typy a přesné specifikace poskytovaných služeb
- garantovaná dostupnost služby SLA
- ujednání o cenách a jednorázové ceně za zřízení služby
- doba trvání smlouvy

Příloha č. 2: Předávací protokol – obsahuje tyto informace:

- informace o předání služby

S ohledem na povahu informací uvedených v příloze č. 2, není příloha č. 2 součástí této smlouvy ke dni podpisu této smlouvy, příloha č. 2 je vždy vyhotovena popř. aktualizována ke dni vzniku či změně informace uvedené v příloze č. 1

V Olomouci dne

V Olomouci dne

MERIT GROUP a.s.poskytovatel
Petr Weigel, předseda správní rady

**Hřbitovy města Olomouce,
příspěvková organizace**uživatel
Evžen Horáček, ředitel