

LIBERECKÁ IS

Liberecká IS, a.s., Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III

tel/fax: +420 485 243 031

e-mail: lis@is.liberec.cz

IČO: 254 501 31

DIČ: CZ25450131

www.libereckais.cz

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

v OBLASTI INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

ČÍSLO SMLOUVY POSKYTOVATELE: 2021/1/073

ČÍSLO SMLOUVY OBJEDNATELE:

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

Objednatel: ha-vel internet s.r.o. |

Se sídlem: Olešní 587/11a, Ostrava - Muglinov, PSČ 712 00

Zastoupený: Ing. Pavlem Halfarem, jednatelem

Ve věcech plnění smlouvy: Davidem Ranochou, projektovým manažerem

IČ: 25354973

DIČ: CZ25354973

Společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 9719623

(dále jen objednatel)

a

Poskytovatel: Liberecká IS, a.s.

Se sídlem: Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III

Zastoupený: Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, předsedou představenstva

IČ: 254 50131

DIČ: CZ25450131

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

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 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 a parametry 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) jsou uvedeny v příloze č. 1 „Definice služeb“, a dále ve všeobecných obchodních podmínkách, jež jsou nedílnou součástí této smlouvy.
- 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 Všeobecné obchodní podmínky), které jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy. Jsou 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. 12. 2021, což je také den zahájení poskytování služeb.
- 3) Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 24 (slovy dvacet čtyři) měsíců.
- 4) Po uplynutí doby uvedené v předchozím odstavci se stává smlouva automaticky smlouvou na dobu neurčitou s možností výpovědi bez udání důvodu a 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 smluvní vztah ukončen dohodou ke dni doručení oznámení o změně sídla bez uplatnění 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) Cena za vyúčtování pravidelně poskytovaných služeb je dohodnuta jako měsíční a je stanovena na základě „Definice služeb“, 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, za využitou přenosovou kapacitu (množství využité přenosové kapacity x náklady na jednotku množství)
 - množství využitého diskového prostoru pro zálohování dat
- 3) Poskytovatel poskytne na žádost objednatele za úplaty i vhodnou alternativu vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí účastníka (GDPR), např. neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování ceny.
- 4) Faktura za pravidelně poskytované služby bude účtována měsíčně souhrnně (nebo cena dle druhu služby), vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, tento den bude dnem zdanitelného plnění. Poskytovatel je povinen zajistit dodání vyúčtování 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 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.

Faktura bude zaslána v elektronické podobě na e-mailovou adresu objednatele:

podatelna@ha-vel.cz

Bude-li objednatel požadovat zaslání faktury v jiné podobě, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat náklady s tím spojené a má nárok na jejich úhradu.

- 9) 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.
- 10) 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.
- 11) 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 společnosti: <https://reklamace.libereckais.cz/> .
- 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 nezřídít 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. OPRÁVNĚNÉ 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:
<https://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 reklamaci 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.

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. SLA pro poskytování služby je sjednána na 99,5%.
- 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 objednatelem odsouhlasena. Přerušení dodávky je 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 objednatelem 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 objednatele uvedený v této smlouvě včas poskytovatelem informován a to nejméně 5 (slovy pět) dnů před jejich započítáním;
 - b) vzniku neplánovaných technických závad na technických zařízeních Metropolitní optické sítě, jejíž prostředky služba využívá; v takovém případě bude neprodleně informován oprávněný zástupce objednatele 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 objednatele,
 - 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) Tato smlouva nabývá účinnosti od 1. 12. 2021.
- 3) Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci a naplnění této smlouvy.
- 4) Otázky touto smlouvou výslovně neupravené budou posuzovány podle právních předpisů České republiky, zejména podle ustanovení Obchodního zákoníku.
- 5) Tato smlouva ukončuje platnost předchozích smluv či ústních ujednání na obdobný předmět plnění mezi smluvními stranami.

LIBERECKÁ IS

Liberecká IS, a.s., Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III

tel/fax: +420 485 243 031

e-mail: lis@is.liberec.cz

IČO: 254 501 31

DIČ: CZ25450131

www.libereckais.cz

-
- 6) Tato smlouva může být měněna pouze formou vzestupně očíslovaných písemných dodatků, odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran. Platnost dodatku je vždy od 1. dne měsíce podpisu dodatku.
- 7) 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.
- 8) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu, a každá ze smluvních stran si ponechá jeden.
- 9) Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace služeb a parametry služby
- Příloha č. 2 - Všeobecné obchodní podmínky

V Ostravě dne
Za Objednatele:

V Liberci dne 19.11.2021
Za Poskytovatele:

Ing. Pavel Halfar
jednatel

Ing. Jaroslav Bureš, MBA
předseda představenstva