

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V OBLASTI INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

POSKYTOVÁNÍ INTERNETU

ČÍSLO SMLOUVY POSKYTOVATELE: 2023_1_011
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: Komunitní středisko KONTAKT Liberec, příspěvková organizace
se sídlem: Palachova 504/7, 460 01 Liberec – Staré Město
Zastoupený: Bc. Michaelem Dufkem, ředitelem
IČ: 27336751
DIČ: CZ27336751
e-mail: reditel@ksk.liberec.cz
Bank spojení: 5485932/0800
(dále jen *objednatel*)

a

Poskytovatel: Liberecká IS, a.s.
se sídlem: Mrštíkova 850/3, 460 07 Liberec III - Jeřáb
Zastoupený: Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, předsedou představenstva
IČ: 254 50 131
DIČ: CZ25450131
Bank spojení: ČSOB, a.s., č. ú. 267710810/0300
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 „Definice služeb“, 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, 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 1.4.2023 (při splnění podmínek zákona o registru smluv), tento den je také den zahájení poskytování služeb.
- 3) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 4) Smlouvu je možné vypovědět oběma smluvními stranami výpovědí i 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. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Objednatel, který je koncovým uživatelem, je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí služby.
- 2) Za zahájení poskytování služeb nebude účtován jednorázový zřizovací poplatek.
- 3) 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 využití přenosové kapacity x náklady na jednotku množství)
 - množství využitého diskového prostoru pro zálohování dat
- Přílohou faktury bude rozpis jednotlivých položek dle evidence poskytovatele na základě odečtu dat provedeného k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- 4) Poskytovatel poskytne na žádost objednatele za úplatu i vhodnou alternativu vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí účastníka (GDPR), např. neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování ceny.
 - 3) Cena 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 ceny poskytnutých služeb tak, aby objednateli bylo toto vyúčtování dodáno nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Vyúčtování bude zasláno elektronicky na adresu objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy. Vyúčtování bude provedeno bezplatně.
 - 4) 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.
 - 5) 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.
 - 6) Cena uvedená v čl. V. bod 3) této smlouvy bude každoročně navýšena o míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku (vyjadřuje procentní změnu cenové hladiny ve vykazovaném měsíci daného roku proti stejnému měsíci předchozího roku), vyhlášenou Českým statistickým úřadem, přičemž rozhodným měsícem bude vždy měsíc srpen. Cena služeb navýšená o takto vyjádřenou míru inflace bude fakturována vždy od ledna následujícího roku, poprvé od ledna 2025, a bude vždy platná po celý kalendářní rok. 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 úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

Faktura bude zaslána v elektronické podobě na adresu objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy.

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 objednatele, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace.
- 11) Pokud službu bylo možno využít i částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s objednatelem, 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 poskytnutí 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 objednatele, 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 objednatele není poskytovatel povinen uhradit objednateli

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. Objednatel je oprávněn požadovat po poskytovateli úhradu prokazatelné přímé škody, která mu vznikne jednoznačně v důsledku přerušení služby nebo vadného plnění.
- 12) Rozsah vyúčtování stanoví úřad prováděcím právním předpisem.
- 13) Poskytovatel je povinen upozornit objednatele před započítáním poskytování služby na důsledky neplacení faktur. Náklady na prokazatelné upozornění hradí poskytovatel.
- 14) Nezaplatí-li objednatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, stanoví poskytovatel náhradní lhůtu ne kratší než 1 týden ode dne dodání vyrozumění, po marném uplynutí této lhůty může poskytovatel objednateli omezit poskytování dotčené služby zamezením aktivního přístupu ke službě.
- 15) Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídit objednateli přístup k veřejné službě v případě, kdy objednatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí, nebo neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování po prokazatelném upozornění objednatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí nezaplacení tří vyúčtování ceny.

VII. DŮVĚRNÉ INFORMACE

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

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.
- 2) Pracovní doba Centrálního HelpDesku poskytovatele: Pondělí 8 – 17, Úterý 8 – 16, Středa 8 – 17, Čtvrtek 8 – 16, Pátek 8 – 14, Sobota x, Neděle x, Státní svátky x
- 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 přerušování 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) pracovních 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;
 - d) při existenci okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
 - e) přerušování 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 přerušování služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci a naplnění této smlouvy.
- 3) Otázky touto smlouvou výslovně neupravené budou posuzovány podle právních předpisů České republiky, zejména podle ustanovení Občanského zákoníku.
- 4) Tato smlouva ukončuje platnost předchozích smluv či ústních ujednání na obdobný předmět plnění mezi smluvními stranami.
- 5) Tato smlouva může být měněna pouze formou vzestupně očíslovaných písemných dodatků, odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran. Platnost dodatku je vždy od 1. dne měsíce podpisu dodatku.
- 6) Smluvní strany se dohodly, že řešením veškerých případných sporů, jež by z této smlouvy anebo v souvislosti s ní vznikly, bude pověřen příslušný obecný soud v místě sídla poskytovatele.
- 7) Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.
- 8) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv). Zveřejnění smlouvy zajistí poskytovatel.
- 9) Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny

zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Smluvní strana, která smlouvu zveřejní, za zveřejnění neoznačených údajů podle předešlé věty nenese žádnou odpovědnost.

- 10) Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
- 11) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu, a každá ze smluvních stran si ponechá jeden.
- 12) Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:
Příloha č. 1 - Specifikace služeb a parametry služby
Příloha č. 2 - Všeobecné obchodní podmínky

V Liberci dne 22.3.2023

objednatel

poskytovatel