

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH SLUŽEB Č. 11583

## POSKYTOVATEL:

### SitePark s.r.o.

Se sídlem: Melč 6, 747 84 Melč  
Bankovní spojení: 4155265001/5500  
IČO: 28583337  
DIČ: CZ28583337  
Email: [REDACTED]  
Telefonní kontakty: [REDACTED]  
zastoupen: [REDACTED], jednatelem

## UŽIVATEL:

### Město Vítkov

Se sídlem: náměstí Jana Zajíce 7, 749 01 Vítkov  
IČO: 00300870  
DIČ: CZ00300870  
Zastoupen: Mgr. Martinem Šrubařem, místostarostou  
Email: mistostarosta@vitkov.info  
Telefon: [REDACTED]

Smluvní podmínky

## Článek I

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat uživateli internetové služby v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě.
2. Uživatel se zavazuje poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro plnění této smlouvy.
3. Uživatel si zajistí případná povolení (např. majitele nemovitosti apod.) pro umístění (instalaci zařízení) na dohodnutém místě.

## Článek II

4. Uživatel je povinen užívat zařízení pouze pro účely soukromého využívání služeb způsobem shodným s instrukcí pro obsluhu. Uživatel nesmí provádět jakékoliv technické změny a nebo úpravy zařízení, popřípadě umožnit další osobě provádění neoprávněných zásahu do zařízení.
5. Za účelem plnění této smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovatele vstup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením. Zejména pro potřeby opravy, úpravy, nebo demontáže, pokud jde o zařízení poskytovatele.
6. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, v případě služby "last mile" také na straně zákazníka, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb dle této smlouvy v nejkratším čase, reakční doba se předpokládá nejpozději do 12 hodin od nahlášení, odstranění závady nejpozději do 12 hodin od nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušování dodávky elektrické energie apod. Poskytovatel dá tuto skutečnost na vědomí uživateli.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je Specifikace služeb – příloha č. 1.

- Uživatel je povinen ohlásit poruchy na zařízení či poruchy v dodávce objednaných služeb poskytovateli neprodleně po zjištění a to způsobem uvedeným v VP.

### Článek III

- Uživatel je na základě pravidelně vystavovaných a zasílaných faktur povinen platit pravidelné měsíční poplatky v souladu se smlouvou. Variabilním symbolem pro faktury je 11583.
- Způsob a interval platby pravidelných plateb mohou být změněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit písemně druhé straně ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
- Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout uživateli emailem změnu výše pravidelných poplatků ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je požadováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- Uživatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez sankcí v případě, že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatku učiněný poskytovatelem.
- Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatku a jiných plateb
- V případě prodlení s platbou delším než 60 dní, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.
- V případě vymáhání nesplněných závazků Účastníka vůči poskytovateli může být dluh navýšen o náklady spojené s vymáháním dle zákona č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník. Poskytovatel je oprávněn tento dluh postoupit třetí straně i bez souhlasu účastníka. Orgánem příslušným k řešení případných sporů plynoucích z této Smlouvy je Český telekomunikační úřad.

### Článek IV

- Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- Smluvní strany se dohodly na poskytování služeb od 1. 3. 2024.
- Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“) ve znění pozdějších předpisů tuto smlouvu včetně všech případných dohod a dodatků, kterými se tato smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to prostřednictvím registru smluv.
- Tato smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
- Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu.
- Výpovědní lhůta je 30 dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla druhé straně doručena písemná výpověď emailem, nebo poštou.
- Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.
- V souladu s ustanovením Obecného nařízení na ochranu osobních údajů (Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 uděluje po dobu trvání této smlouvy uživatel oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní data uvedené na přední straně této smlouvy pro účely informačních a účtovacích systému poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn zmocnění kdykoliv odvolat.
- Zásady zpracování osobních údajů jsou podrobně popsány na adrese

<https://www.sitepark.cz/gdpr.pdf>

25. Změnu smlouvy lze provést pouze emailovou dohodou. Poskytovatel požadavek na změnu potvrdí, případně připraví písemný dodatek Smlouvy.
26. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné podmínky sítě SitePark, které podrobně upravují podmínky užívání poskytovaných služeb. Všeobecné podmínky (dále jen „VP“, příloha č. 2) jsou součástí obou výtisků smlouvy. Smluvní strany svým podpisem stvrdily, že smlouva i VP jsou v obou svých výtiscích zcela shodné, že si je přečetly a že s jejich obsahem souhlasí. Při rozporu ustanovení má smlouva přednost před VP.
27. V případě, že změna VP povede ke zhoršení postavení Účastníka a ten nebude s jejich změnou souhlasit, může od smlouvy bez sankcí odstoupit ke dni nabytí účinnosti nových VP.
28. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Účastníkovi byl poskytnut dostatečný časový prostor pro seznámení se se zněním Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní, či za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrdily svými podpisy.
29. Tato smlouva se řídí vnitřním předpisem Uživatele č. 4/2023 Závazná pravidla pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu schváleného usnesením rady města č. 551/12, dne 22. 6. 2023.

Ve Vítkově dne: 16. 2. 2024

.....  
Za poskytovatele  
[redacted]  
jednatel

.....  
Za příjemce  
Mgr. Martin Šrubař  
místostarosta

**Specifikace služeb**

<b>Cena všech služeb měsíčně (včetně DPH):</b>	<b>6.776.00 Kč</b>
<b>Vaše služba [1]:</b>	<b>MŠ Vítkov [ 726.00 ]</b>
Rychlost stahování:	100 Mb/s
Rychlost odesílání:	100 Mb/s
Odběrné místo:	Husova 629, 749 01 Vítkov 1
<b>Celkem měsíčně (včetně DPH):</b>	<b>726.00 Kč</b>
<b>Vaše služba [2]:</b>	<b>Knihovna [ 726.00 ]</b>
Rychlost stahování:	100 Mb/s
Rychlost odesílání:	100 Mb/s
Odběrné místo:	Selská 335, 749 01 Vítkov 1
<b>Celkem měsíčně (včetně DPH):</b>	<b>726.00 Kč</b>
<b>Vaše služba [3]:</b>	<b>Kulturní dům [ 726.00 ]</b>
Rychlost stahování:	100 Mb/s
Rychlost odesílání:	100 Mb/s
Odběrné místo:	Dělnická 746, 749 01 Vítkov 1
<b>Celkem měsíčně (včetně DPH):</b>	<b>726.00 Kč</b>
<b>Vaše služba [4]:</b>	<b>Kotelna Selská [ 363.00 ]</b>
Rychlost stahování:	30 Mb/s
Rychlost odesílání:	15 Mb/s
Odběrné místo:	Selská 946, 749 01 Vítkov 1
<b>Celkem měsíčně (včetně DPH):</b>	<b>363.00 Kč</b>
<b>Vaše služba [5]:</b>	<b>Kotelna Wolkerova [ 363.00 ]</b>
Rychlost stahování:	30 Mb/s
Rychlost odesílání:	15 Mb/s
Odběrné místo:	Wolkerova 835, 749 01 Vítkov 1
<b>Celkem měsíčně (včetně DPH):</b>	<b>363.00 Kč</b>
<b>Vaše služba [6]:</b>	<b>Gymnázium Vítkov SLA [ 3146.00 ]</b>
Rychlost stahování:	100 Mb/s
Rychlost odesílání:	100 Mb/s
Odběrné místo:	Komenského 754, 749 01 Vítkov 1
<b>Celkem měsíčně (včetně DPH):</b>	<b>3146.00 Kč</b>
<b>Vaše služba [7]:</b>	<b>Kino Panorama [ 726.00 ]</b>
Rychlost stahování:	100 Mb/s
Rychlost odesílání:	100 Mb/s
Odběrné místo:	Komenského 139, 749 01 Vítkov
<b>Celkem měsíčně (včetně DPH):</b>	<b>726.00 Kč</b>

## Všeobecné obchodní podmínky sítě SitePark účinné od 1.1.2021

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací na základě schválených povolení a licencí, vydaných oprávněnými orgány státní správy, v souladu s právními předpisy ČR, zejména zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

### 2. Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1. Je povinen odstranit případné závady, které se při poskytování služeb projeví. Závady budou řešeny v časech uvedených v bodě 3 těchto VP. Nahlášení je možno provést telefonicky (SMS), e-mailem nebo písemně uvedených v sekci kontakty na [www.sitepark.cz](http://www.sitepark.cz) a v hlavičce smlouvy.

2.2. Nebude-li závada zaviněna poskytovatelem, dohodly se smluvní strany, že poskytovatel může účtovat Účastníkovi odstranění závady dle ceniku.

2.3. Nenese odpovědnost za zabezpečení Účastníkova počítače, softwaru či datové sítě.

2.4. Je oprávněn dočasně přerušit dodávku služeb při údržbě či opravách sítě. Plánované odstávky bude provádět po předchozím oznámení účastníkovi e-mailem. Neposkytl-li Účastník poskytovateli e-mailovou adresu, nepřeje si být o odstávkách informován.

2.5. Provádí průběžná měření a dohled nad sítí s cílem měřit a řídit její provoz. V případě havarijních či nouzových stavů může dočasně krátkodobě snížit rozsah a kvalitu poskytované služby na dobu nezbytně nutnou.

2.6. Garantuje funkčnost a kvalitu služeb dle Smlouvy pouze na zařízeních, která účastníkovi přímo dodal či pro provoz výslovně schválil.

2.7. V případě účastníkova porušení povinností v bodech 3.2, 3.3 a 3.4. těchto VP po něm může poskytovatel požadovat uhrazení všech nákladů spojených s nápravou, může přerušit dodávku služeb do napravení stavu a/nebo může okamžitě ukončit smlouvu.

2.8. Veškeré změny smlouvy, VP, ceníku a dalších podstatných skutečností bude poskytovatel provádět po informování Účastníka emailem, na adrese [www.sitepark.cz](http://www.sitepark.cz) a v online informačním systému (viz níže)

### 3. Práva a povinnosti účastníka

3.1. Účastník souhlasí s případným využitím jeho stávající kabeláže v objektu.

3.2. Není oprávněn poskytovat služby třetím osobám (mimo domácnost či organizaci), pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.

3.3. Zavazuje se dodržovat zásady etiky a bezpečnosti při užívání služeb. Vyvaruje se zejména spamování, pokusů o průnik do sítě či o narušení jejího chodu. V případě, že by jeho činnost mohla ohrožovat bezpečnost a kvalitu provozu Poskytovatelovy infrastruktury nebo ostatních uživatelů, může být účastníkovi omezen přístup ke službám až do doby odstranění nebezpečí.

3.4. Nebude používat jinou síťovou konfiguraci přípojky, než poskytovatelem přidělenou. V případě neoprávněné změny nebude výpadek služeb považován za zaviněný poskytovatelem.

3.5. Odpovídá za provoz ze své IP adresy (či VoIP telefonního čísla, bylo-li přiděleno)

3.6. Má právo přístupu do online informačního systému na adrese <https://unms.sitepark.cz/crm/login> pro přehled své platební historie, využívání doplňkových služeb, zažádání o změnu parametrů služeb či komunikaci s poskytovatelem. Přihlašovací údaje obdrží e-mailem po podpisu smlouvy.

3.7. Má možnost využít servisních služeb a technické podpory poskytovatele. Seznam služeb a aktuální ceny jsou k dispozici na stránkách [www.sitepark.cz](http://www.sitepark.cz), kontaktní údaje ve smlouvě a webu.

### 4. Parametry služby a reklamace

4.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamací je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamaci zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.

4.2. Reklamací na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhrady vyúčtovávacích cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamací na poskytnutou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

4.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutí služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlednutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

4.4. V případě, že bude reklamace sledována oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodním příkazem na zákazníkovo stanovený účet.

4.5. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

4.6. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

4.7. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1. až 4.6. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb.

### 5. Parametry rychlosti připojení

5.1. Služba je poskytovaná při agregaci 1:30 a rychlost se může lišit podle aktuálního využití sítě jinými účastníky

Název tarifu	Rychlost minimální (Mb/s)		Rychlost běžná (Mb/s)		Maximální / inzerovaná (Mb/s)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
BRONZOVÝ 15	7,5	4,9	13	6,3	15	7
STRĚBRNÝ 50	25	17,5	45	22,5	50	25
ZLATÝ 100	50	25	40	90	100	50
PLATINOVÝ 300	150	75	270	135	300	150
VZDUCH DESET	5	2,5	9	4,5	10	5
VZDUCH DVACET	10	5	18	9	20	10
VZDUCH ČTYŘICET	40	20	36	18	40	20

### Rychlost minimální (Mb/s)

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

### Rychlost běžná (Mb/s)

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

### Inzerovaná rychlost (Mb/s)

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

### Velká trvajcí odchylka

Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut

### Velká opakující se odchylka

Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

### 6. Parametry technické podpory

	Individual	Ostatní tarify	Poznámka
Monitoring (hod./dny v týdnu)	24/7	24/7	Dohled nad funkčností konkrétní účastníkvy linky
Statistiky	Ano	Ne	Generování a uchovávání statistik provozu konkrétní účastníkvy linky
Max. nedostupnost (hod./rok)	22	-	Max. součet délek výpadků zaviněných poskytovatelem za 365 dnů
Servisní zásah (nejpozději do)	dle smlouvy	2. prac. dny	Maximální čekací doba na servis
Telefonické hlášení poruch	nonstop	9-17, Po-Pá	Doba, kdy účastník může využít technické podpory
SMS hlášení poruch	nonstop	nonstop	Doba, kdy účastník může využít sms podpor
E-mailové hlášení poruch	nonstop	nonstop	Doba, kdy účastník může využít emailové podpory

6.1. Čas se počítá vždy od nahlášení problému Účastníkem, a to výhradně na kontaktní údaje poskytovatele uvedené ve smlouvě.

6.2. Nedodržení kteréhokoliv z výše uvedených parametrů je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1. až 4.5. těchto podmínek.

6.3. Má-li Účastník od Poskytovatele zapůjčeno zařízení, zavazuje se ho vrátit Poskytovateli plně funkční, s kompletním originálním příslušenstvím a v původním obalu do 7 dnů od skončení Smlouvy. V opačném případě jej poskytovateli uhradí.

### 7. Ostatní a závěrečná ujednání

7.1. Tyto VP jsou účinné od 1.1.2021. K tomuto dni pozbývají platnosti všechny předchozí všeobecné podmínky