

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V OBLASTI INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

POSKYTOVÁNÍ INTERNETU

ČÍSLO SMLOUVY POSKYTOVATELE: 2024_1_086

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 práce Liberec, obecně prospěšná společnost
se sídlem: Josefinino údolí 9/9, Liberec V – Kristiánov, 460 05 Liberec
Zastoupený: Tomášem Kratochvílem, ředitelem
e-mail: kratochvil.tomas@magistrat.liberec.cz
IČ: 27275558
DIČ: CZ27275558
Bankovní spojení: Česká spořitelna, číslo účtu 3295053399/0800
(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 1.1.2025 (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 úplaty 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 roční míru inflace za předchozí kalendářní rok, vyhlášené Českým statistickým úřadem, Cena služeb navýšená o takto vyjádřenou míru inflace bude fakturována vždy od ledna následujícího roku, poprvé od ledna 2026, 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 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 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 přerušování 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 známy, 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 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) pracovních dnů před jejich započítím;

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) 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) 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 vztupně 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 dnem 1.1.2025 při splnění náležitostí dle 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

V Liberci dne

Tomáš Kratochvíl,
ředitel
objednatel

Ing. Jaroslav Bureš, MBA
předseda představenstva
poskytovatel

Příloha číslo 1 – specifikace služby a parametry služby

Služba konektivity k internetu			
Popis položek	Množství	Jednotková cena bez DPH/měsíc	Celkem cena bez DPH/měsíc
Poskytování konektivity do Internetu o kapacitě 15 Mbit/s Full duplex, neomezený přenos dat.	1	750,-	750,-
Celkem cena služby měsíčně bez DPH:			750,-

Cena za služby uvedené ve specifikaci je účtována měsíčně v CZK.

Přehled parametrů poskytovaných služeb:

Uživatel se řídí parametry služby dané ve specifikaci služby.

Služba 10 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	3 Mbit/s	3Mbit/s
běžně dostupná	10 Mbit/s	10 Mbit/s
maximální	11 Mbit/s	11 Mbit/s
inzerovaná	10 Mbit/s	10 Mbit/s

Služba 50 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	20 Mbit/s	20 Mbit/s
běžně dostupná	50 Mbit/s	50 Mbit/s
maximální	60 Mbit/s	60 Mbit/s
inzerovaná	50 Mbit/s	50 Mbit/s

Služba 100 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	50 Mbit/s	50 Mbit/s
běžně dostupná	100 Mbit/s	100 Mbit/s
maximální	110 Mbit/s	110 Mbit/s
inzerovaná	100 Mbit/s	100 Mbit/s

Služba 150 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	75 Mbit/s	75 Mbit/s
běžně dostupná	150 Mbit/s	150 Mbit/s
maximální	160 Mbit/s	160 Mbit/s
inzerovaná	150 Mbit/s	150 Mbit/s

Plnění parametrů služby je sledováno dohledovým systémem poskytovatele.

Kvalitativní parametry služby a jejich vyhodnocování jsou součástí VOP.

Příloha číslo 2 - Všeobecné smluvní podmínky poskytování služeb internetové konektivity

Poskytovatel:

Společnost **Liberecká IS, a.s.**, sídlem Mrštíkova 850/3, 460 07 Liberec III - Jeřáb, IČO: 25450131, DIČ: CZ25450131, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložce 1429.

1. Definice pojmů:
 - a. Poskytovatel služeb: Liberecká IS, a.s.
 - b. Objednatel služeb: Pojmem Objednatel se rozumí právnická nebo fyzická osoba využívající služeb Poskytovatele.
 - c. VOP jsou zpracovány dle příslušné legislativy ČR a nařízení Evropského parlamentu a rady. Zákon číslo 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích v platném znění a nařízení číslo 2015/2120 a upravují obchodní a provozní podmínky služby poskytování konektivity k síti internet.
 - d. Službou se rozumí poskytování internetu v pevném místě, prostřednictvím komunikační sítě elektronických komunikací, případně bezdrátové sítě v bez licenčním pásmu 2GHz – 5Ghz.
 - e. Službou se rozumí poskytování Hlasových služeb VoIP
 - f. Smlouvou se rozumí smlouva, kterou jsou poskytovány služby elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a objednatelem. Nedílnou součástí smlouvy je odkaz na platné VOP, které jsou zpřístupněny dálkovým přístupem.
 - g. Kontaktním místem se rozumí sídlo poskytovatele.
 - h. SLA – úroveň kvality poskytované služby
 - i. Koncové zařízení - je zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, prostřednictvím kterého je objednateli služba poskytována.
 - j. Aktivační (zřizovací) poplatek – poplatek za zřízení služby
 - k. Aktivací (zřízením) služby – se rozumí montáž, či zapojení zařízení a nastavení parametrů služby.
 - l. Akceptační protokol je protokol o předání a převzetí služby.
2. Definice rychlosti a její parametry
 - a. Minimální rychlost stahování a odesílání dat je ta rychlost, kterou Poskytovatel garantuje v rámci své služby jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy ze strany Poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, popřípadě veškeré zásahy vyšší moci a poruchy na straně dodavatelů Poskytovatele. Důsledkem snížení rychlosti na minimální může být zpomalení načítání obsahu, snížení kvality obrazu (kostičkování), snížení rozlišení videa, prodloužení stahování a odesílání pošty, pomalé načítání webových stránek, prodloužení odesílání souborů apod. Poskytování služby elektronických komunikací však není tímto přerušeno, považuje se za funkční v rozsahu uzavřené smlouvy,
 - b. Běžná 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.
 - c. Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel uvádí ve svých nabídkách. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální, nebo běžnou.
 - d. Maximální rychlost je rychlost, která je dostupná objednateli za ideálních podmínek na výstupu koncového zařízení, (obvykle zásuvka). Je shodná s rychlostí, uvedenou ve smlouvě.

Služba 10 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	3 Mbit/s	3 Mbit/s
běžně dostupná	10 Mbit/s	10 Mbit/s
maximální	11 Mbit/s	11 Mbit/s
inzerovaná	10 Mbit/s	10 Mbit/s

Služba 50 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	20 Mbit/s	20 Mbit/s
běžně dostupná	50 Mbit/s	50 Mbit/s
maximální	60 Mbit/s	60 Mbit/s
inzerovaná	50 Mbit/s	50 Mbit/s

Služba 100 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	50 Mbit/s	50 Mbit/s
běžně dostupná	100 Mbit/s	100 Mbit/s
maximální	110 Mbit/s	110 Mbit/s
inzerovaná	100 Mbit/s	100 Mbit/s

Služba 150 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	75 Mbit/s	75 Mbit/s
běžně dostupná	150 Mbit/s	150 Mbit/s
maximální	160 Mbit/s	160 Mbit/s
inzerovaná	150 Mbit/s	150 Mbit/s

e.

Dopady jiných poskytovaných služeb na službu Internetu: Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytováno více služeb, například TV, může dojít k ovlivnění dostupné rychlosti.

f. Uvedené parametry jsou vhodné pro sledování on-line videa, pořádání videokonferencí, stahování větších souborů. Plnění parametrů služby je sledováno dohledovým systémem poskytovatele.

3. Parametry služeb, jež mohou ovlivnit kvalitu poskytované služby

a. Ztrátovost paketů znamená, že část dat není doručena do cílového bodu. Toto může mít vliv na služby VoIP, videokonference, streamování apod. Poskytovatel udržuje síť tak, aby k této ztrátovosti paketů nedocházelo, nebo byla minimální.

b. Kolísání kvality přenosu je kolísání přenosu. Může mít za důsledek zhoršení kvality přenosu, například zpomalení obrazu a zvuku.

c. Datové omezení – je omezení celkového počtu stažených a odeslaných dat. Tato omezení poskytovatel u žádné ze svých služeb neuplatňuje.

d. Agregace je hodnota, která udává počet uživatelů, jež sdílejí jeden přípojný bod.

4. Odchytky v poskytování služby

a. Detekovaná odchytky v poskytování služby přístupu k internetu v pevné síti je definována jako pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování a odesílání dat pod 60% hodnoty rychlosti, uvedené jako rychlost běžně dostupná.

b. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

c. Za velkou opakující se odchylku 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.

d. V případě pravidelné nebo opakující se odchylky má uživatel právo na reklamaci služby dle podmínek uvedených ve VOP a v platných právních předpisech (především v případech nedodržení inzerované rychlosti nebo jiných parametrů kvality služby). Tyto reklamace je možné podat prokazatelným způsobem, a to formou formuláře, který je k dispozici na adrese: <https://reklamace.libereckais.cz/>

5. Práva a povinnosti objednatele

Tato část VOP stanovuje práva a povinnosti objednatele služby

a. Objednatel je oprávněn užívat služby, dané ve smlouvě a řídit se platnými VOP, jež jsou k dispozici dálkovým přístupem na webových stránkách poskytovatele. <https://www.libereckais.cz>

b. Objednatel je povinen hradit Poskytovateli čerpání služeb elektronických komunikací, dle platné uzavřené smlouvy.

c. Objednatel má právo služby reklamovat.

d. Objednatel má právo od smlouvy odstoupit v případě, že ve smlouvě došlo ze strany Poskytovatele k faktické a zásadní změně, se kterou objednatel nesouhlasí. Faktickou a zásadní změnou se rozumí změna v kvalitě služby, rychlosti přenosu dat, změně tarifu a ceny.

-
- e. Reklamaci vyúčtování služby je objednatel oprávněn podat nejdéle do 2 měsíců od dne dodání vyúčtování.
- f. Službu je objednatel oprávněn reklamovat bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 2 měsíců ode dne prokazatelného, vadného poskytnutí služby. Pokud nebude této lhůty využito, zaniká na reklamaci ze strany objednatele právo.
- g. Objednatel má právo navrhnout změnu smlouvy, mimo ustanovení, jež jsou dány platnou legislativou. Tyto změny musí být smluvními stranami vzájemně odsouhlaseny.
- h. Objednatel nemá právo poskytnuté služby dále předprodávat, nebo distribuovat.
- i. Objednatel bere na vědomí, že službu nesmí využívat pro nelegální účely a že je v rámci užívání služby vázán právními předpisy České Republiky.
- j. Objednatel smí používat pro užití služby pouze zařízení, jež nenaruší provoz služeb poskytovatele.
- k. Objednatel je povinen nahlásit změnu osobních údajů smlouvy. Tj. Příjmení, adresa, kontaktní údaje.) a to nejdéle do následujícího vyúčtování služby.
- l. Po ukončení smlouvy je objednatel povinen vrátit veškerá zapůjčená zařízení, jež byla objednateli poskytnuta za účelem užívání služby.
6. Práva povinnosti poskytovatele služby
- a. Poskytovatel je povinen zahájit službu bezodkladně po podpisu smlouvy, popřípadě v termínu, jež byl dohodnut s uživatelem.
- b. Poskytovatel je povinen zajistit službu v dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin. V případě prokazatelné nedostupnosti do uvedené hranice bude uživateli kompenzována slevou, za těchto podmínek:
- ✓ V případě, že služba je přerušena z technických důvodů, závadou na technickém zařízení poskytovatele, po dobu delší než 3 po sobě jdoucí pracovní dny, má uživatel nárok na snížení paušálního poplatku o 1/3 sjednané ceny. Toto snížení bude záúčtováno pouze pro fakturaci daného období, po které byla přerušena služba.
- c. Poskytovatel za účelem poskytování služby zpracovává osobní, provozní a lokalizační údaje. Tato data jsou poskytovatele chráněna v souladu s platnou legislativou. Ochrana osobních údajů je uvedena na www.libereckais.cz v uvedeném odkazu https://www.libereckais.cz/gdpr_zpracovani_osobnich_udaju.html.
- ✓ Osobními údaji se rozumí jméno a příjmení uživatele, adresa a kontaktní údaje.
 - ✓ Provozními údaji se rozumí údaje, zpracováváné pro potřeby přenosu dat v síti elektronických komunikací, určených pro vyúčtování ceny.
 - ✓ Lokalizačními údaji se rozumí údaje o umístění koncového zařízení.
- d. Nakládání a přístup k osobním údajům se řídí platnou legislativou.
7. Bezpečnost a integrita sítě
- Rozhraní pro zajištění integrity sítě jsou aktuálně uvedena na www.libereckais.cz v sekci služby datové konektivity.
- a. Přípojný bod pro poskytování služby
- Budova Radnice Magistrátu města Liberce
Obec: Liberec
Katastrální území: Liberec
Parcela: 1
Budova: Liberec I-Staré Město, č.p. 1
- Budova Nového Magistrátu města Liberce
Obec: Liberec
Katastrální území: Liberec
Parcela: 471
Budova: Liberec I-Staré Město, č.p. 183

Budova "Uran" Magistrátu města Liberce
Obec: Liberec
Katastrální území: Liberec
Parcela: 4097/2
Budova: Liberec III-Jeřáb, č.p. 108

Budova Krajského úřadu Libereckého kraje
Obec: Liberec
Katastrální území: Liberec
Parcela: 4001/11
Budova: Liberec IV-Perštýn, U Jezu č.p. 642

b. Rozhraní pro poskytování služby
Optická rozhraní Euro2000 - při pronájmu celého optického vlákna.
Metalická rozhraní RJ45 - při pronájmu dat. okruhu v definované šíři pásma.
TDM rozhraní RJ48C - při pronájmu okruhu pro poskytování hlasových služeb.

Typy rozhraní pro připojení přístrojů - analogové, konektor RJ-11, impedance 600 ohmů.
Digitální VoIP - Konektor RJ-45, 10/100 BASE-T Ethernet port, 10/100/1000 BASE-T Ethernet port, signalizační protokoly SIP a SCCP.

Bezpečnost integrity sítě je řešena certifikací ISO 27001

Pokud není uvedeno jinak, řídí se všeobecné obchodní podmínky vydané Libereckou IS, a.s. platnou legislativou, včetně aktuálně vydaných všeobecných oprávnění Českým telekomunikačním úřadem.