

Číslo smlouvy Objednatele:
č.j.: SNPCS 03872/2018

Číslo smlouvy Poskytovatele:
18T10815-06000

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

mezi:

Správa Národního parku České Švýcarsko

se sídlem: Pražská 457/52, 407 46 Krásná Lípa

IČO: 06342477

DIČ: CZ06342477

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

zastoupená: Ing. Pavlem Bendou, Ph.D., ředitelem

(dále jen „Objednatel“ nebo „Správce osobních údajů“ nebo „Správce“)

na straně jedné,

a

GiTy, a.s.

se sídlem: Mariánské nám. 617/1, 617 00 Brno

IČO: 25302400

DIČ: CZ25302400

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. B2017

zastoupená: panem Davidem Janouškem, předsedou představenstva

(dále jen „Poskytovatel“ nebo „Zpracovatel osobních údajů“ nebo „Zpracovatel“)

na straně druhé.

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen jako „Smluvní strany“

či jednotlivě jako „Smluvní strana“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této smlouvy je poskytování neveřejných služeb elektronických komunikací, a to v oblasti správy LAN, nasazení aktivních síťových prvků, provozu privátní sítě a připojení k síti internet (dále jen „Služby“) Poskytovatelem Objednateli za podmínek stanovených touto smlouvou.
- 1.2. Služby budou poskytovány prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.3. Specifikace a popis poskytovaných Služeb a zaručená úroveň jejich kvality je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1. Poskytovatel je povinen zahájit řádné poskytování Služeb v jejich plném rozsahu do 6 týdnů od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 2.2. Místem plnění jsou adresy jednotlivých poboček Objednatele uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Cena za poskytnutí Služeb dle odst. 1.1. této Smlouvy je vypočtena na základě skutečně poskytnutých Služeb v daném kalendářním měsíci podle cen specifikovaných v Příloze č. 2.
- 3.2. Takto vypočtená cena je konečná, závazná a obsahuje všechny související náklady Poskytovatele za daný kalendářní měsíc.
- 3.3. Cenu dle čl. 3.1 této Smlouvy zaplatí Objednatel Poskytovateli bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený u identifikace Smluvních stran v úvodu této Smlouvy na základě řádných daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem.
- 3.4. Poskytovatel vystaví Objednateli měsíčně jednou souhrnnou fakturu, a to vždy nejpozději k 15. dni v kalendářním měsíci následujícím po kalendářním měsíci, v němž byla Služba poskytována.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn vystavit faktury za Služby (tj. za skutečně odebrané služby) nejdříve po uplynutí 1. kalendářního měsíce od zahájení poskytování Služeb na základě akceptačního protokolu dle čl. 4.5. této Smlouvy.
- 3.6. Splatnost faktury je 30 dní ode dne jejího doručení Objednateli. Povinnost Objednatele zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje na faktuře budou v této měně.

- 3.7. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (jedná se především o označení faktury a její číslo, obchodní firmu/název, sídlo a IČO Poskytovatele, předmět Smlouvy, tj. příslušné Služby rozepsané na jednotlivé položky podle tabulky cen specifikované v Příloze č. 2 této smlouvy bez DPH a s DPH, bankovní spojení, fakturovanou částku bez/včetně DPH) a bude mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku.
- 3.8. V případě nesplnění Kvalitativních ukazatelů dle odst. 4.3. bude faktura jako jednu z rozepsaných položek obsahovat rovněž částku vypočtenou podle odst. 7.3., o níž bude snížena celková fakturovaná částka.
- 3.9. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu do konce doby splatnosti, pokud bude obsahovat nesprávné náležitosti či údaje nebo pokud požadované náležitosti a údaje nebude obsahovat vůbec. V takovém případě se doba splatnosti vůči Objednateli zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené nebo doplněné faktury Objednateli. Objednatel není v takovém případě v prodlení.
- 3.10. Fakturovaná částka bude považována za uhrazenou včas, bude-li posledního dne lhůty splatnosti odepsána z účtu Objednatele.

4. SLUŽBY

4.1. Poskytovatel je povinen se řídit specifikací a popisem poskytovaných Služeb a zaručenou úrovní jejich kvality, jež jsou uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4.2. Veškerý SW a HW spojený s poskytováním Služeb bude majetkem Poskytovatele.

4.3. Kvalitativní ukazatele Služeb

4.3.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s příslušnou odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel zajistí dodržování kvalitativních ukazatelů jednotlivých Služeb (dále jen „Kvalitativní ukazatele“) dle údajů uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy. Kvalitativními ukazateli jsou pro jednotlivé typy lokalit Objednatele stanovené hodnoty Měsíční dostupnosti služeb (SLA). Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty:

- vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Objednatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo ze Smlouvy); nebo
- vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel s vynaložením odborné péče rozumně předpokládat ani jí zabránit; nebo

- vzniklé v důsledku plánované odstávky písemně předem dohodnuté mezi Poskytovatelem a Objednatelem
- 4.3.2. Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé typy lokalit a doprovodné služby podle parametrů specifikovaných dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
 - 4.3.3. Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu trvání Smlouvy, nedohodne-li se Poskytovatel s Objednatelem na delší době uchování.
 - 4.3.4. Poskytovatel je povinen k žádosti Objednatele, popř. osoby pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději následujícího pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů.
 - 4.3.5. Do sedmi dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní Objednateli, popř. osobě pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V případě nesplnění Kvalitativních ukazatelů bude v těchto výkazech a přehledech rovněž specifikován výpočet částek, o které bude snížena cena za poskytnutí Služeb v souladu s odst. 7.3. V případě, že má Objednatel, popř. osoba pověřená za Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.
 - 4.3.6. Žádné ustanovení ve Smlouvě neomezuje možnost Objednatele sledovat dodržování Kvalitativních ukazatelů prováděním vlastních nezávislých měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost. V případě rozdílných hodnot měření a vykazování Kvalitativních ukazatelů ze strany Poskytovatele je rozhodný výsledek měření Objednatele.
- 4.4. Poskytovatel je vždy povinen postupovat tak, aby zahájení poskytování Služeb Objednateli plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování služeb Objednateli. Poskytovatel je povinen zahájit řádné poskytování Služeb nejpozději na konci lhůty k tomu stanovené v odst. 2.1 této Smlouvy.
 - 4.5. Po zavedení služby bude mezi Objednatelem a Poskytovatelem sepsán a podepsán akceptační protokol o zavedení a zahájení poskytování Služeb (dále jen „**Akceptační protokol**“). Minimální požadavky na strukturu a obsah Akceptačního protokolu stanoví Příloha č. 1 této Smlouvy.
 - 4.6. Objednatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu rozumnou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele ohledně dodržování Kvalitativních ukazatelů, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Objednatel bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování

Služeb dle Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití Služeb ze strany Objednatele a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením Poskytovatele.

4.7. **Migrace Služeb při změně jejich Poskytovatele**

4.7.1. Poskytovatel je povinen poskytnout maximální součinnost novému Poskytovateli a Objednateli, a to i před skončením poskytování Služeb Objednateli dle této Smlouvy, při migraci (převodu) Služeb na služby dle nově uzavřené smlouvy s jiným Poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování služeb Objednateli nebyla narušena. Sdělí-li Objednatel takový požadavek Poskytovateli, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření příslušné smlouvy s novým Poskytovatelem zpracovat návrh migrace Služeb a předat jej Objednateli.

4.8. **Podmínky zavedení Služeb**

4.8.1. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí a dodržovat též existující platné normy a předpisy, které mají vliv na poskytování služeb dle Smlouvy.

4.9. **Změny služeb**

4.9.1. Objednatel má právo kdykoliv během účinnosti této Smlouvy písemně zrušit část poskytovaných Služeb, a to s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení příslušného požadavku.

4.10. V případě, že tato Smlouva nepokryje veškeré eventuality spojené s poskytováním Služeb, použijí se subsidiárně aktuální Všeobecné podmínky Poskytovatele, jež tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.

5. **SERVISNÍ PODMÍNKY, PRÁVA Z VAD**

5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat podporu a servis na poskytované Služby (dále jen „**Podpora**“) ode dne podpisu Akceptačního protokolu po celou zbývající dobu účinnosti této smlouvy.

5.2. Smluvní strany jsou povinny si bezodkladně po nabytí účinnosti Smlouvy písemně sdělit telefonní čísla pevné a mobilní telekomunikační sítě a další kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím bude realizována součinnost Smluvních stran v průběhu zavedení Služeb a budou vyřizovány stížnosti Objednatele v souvislosti s vadným poskytováním Služeb (dále jen „**vady**“) a další jeho požadavky na Podporu. O změně kontaktních údajů jsou Smluvní strany povinny se bezodkladně písemně informovat.

5.3. Podpora bude poskytována telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu. Podpora bude bezplatná, v českém jazyce, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně státních svátků. Pro všechny lokality budou použita jednotná telefonní čísla a e-mailová adresa pro veškeré Služby. Poskytovatel je povinen zajistit Podporu přímo na vlastní odpovědnost.

5.4. Uplatnění požadavku na servisní zásah

5.4.1. Servisní zásahy budou prováděny buď dálkově, nebo v místě závady. V případě zjištění vady jej uplatní zástupce Objednatele, a to telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu na stanovenou kontaktní adresu servisního pracoviště Poskytovatele (dále „**řádné nahlášení vady**“). Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku bezprostředně, nejpozději však do doby, stanovené pro jednotlivé Služby v Příloze č. 1, od řádného nahlášení vady.

5.5. Práce směřující k odstranění zjištěných vad

5.5.1. Odstraněním vady se rozumí i zprovoznění řešení náhradním způsobem do doby, než bude vada odstraněna řádně.

5.6. V případě, že po řádném nahlášení vady Poskytovatel zjistí, že příčina spočívá v jednání Objednatele nebo třetích osob, bez zbytečného odkladu po tomto zjištění Objednatele vyzve k realizaci kroků, které závadu odstraní, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem. V tomto případě nemá Objednatel právo na úhradu vzniklých nákladů.

6. Odstoupení od SMLOUVY, VÝPOVĚĚ

6.1. Odstoupení od smlouvy

6.1.1. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy. Podstatným porušením Smlouvy je:

- pokud je Poskytovatel v prodlení alespoň 14 dní oproti jakémukoli termínu pro realizaci Služeb nebo prohlásí, že Služby nebo jejich část neposkytne;
- pokud ve třech po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích nedodrží definovanou dostupnost Služeb;
- nemožnost odstranění vady, a to ani výměnou či úpravou příslušných komponentů;
- prodlení s odstraněním vady dle čl. 5.5 této Smlouvy o více než jeden pracovní den;
- jestliže Poskytovatel ujistil Objednatele, že Řešení má určité vlastnosti, zejména vlastnosti Objednatelem výslovně vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se následně ukáže nepravdivým.

6.1.2. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:

- nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval určité hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v souvislosti s uzavřením a realizací provádění Smlouvy; nebo
- zkresloval jakékoli skutečnosti za účelem ovlivnění rozhodování Objednatele v souvislosti s uzavřením a realizací Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.

6.1.3. Poskytovatel může od této Smlouvy odstoupit, pokud:

- je Objednatel v prodlení s úhradou faktury déle než dva měsíce ode dne jejího doručení, a zároveň

- byl Objednatel na její neuhrazení písemně upozorněn spolu s možným důsledkem odstoupení od této Smlouvy, a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil.

6.1.4. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno v písemné formě. Odstoupením se závazek založený Smlouvou zrušuje od počátku. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení odstoupení od Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti, práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva. V případě odstoupení jsou si Smluvní strany povinny vrátit vše, co v souvislosti s plněním obdržely.

6.2. Výpověď

6.2.1. Smlouvu může vypovědět kterákoliv smluvní strana po uplynutí 60 měsíců ode dne nabytí její účinnosti dle článku 9 odst. 9.9. Smlouvy, a to i bez udání důvodu, s výpovědní dobou tři měsíce. Výpověď počíná běžet první den měsíce, který následuje po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

7. SANKCE

7.1. Smluvní pokuta pro nedodržení doby realizace Řešení

7.1.1. Při nedodržení doby zavedení Služeb dle čl. 2 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.

7.2. Smluvní pokuta pro nedodržení doby odstranění vady

7.2.1. V případě prodlení s potvrzením požadavku na servisní zásah dle čl. 5.4. či se samotným odstraněním vady je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.

7.3. Snížení ceny za poskytnutí Služeb v případě nedodržení dostupnosti

7.3.1. Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službám nesplní Kvalitativní ukazatel Měsíční dostupnost služeb tak, jak je pro jednotlivé Služby vymezena v příloze č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen snížit Objednateli cenu za poskytnutí Služeb vypočtenou pro daný kalendářní měsíc dle odst. 3.1., a to o částku, jejíž výše bude vypočtena podle vzorce uvedeného v tabulce v odst. 7.3.2., a to i opakovaně za každé zúčtovací období, v němž Poskytovatel nedosáhl definované hodnoty.

7.3.2. Tabulka

Parametr	Definovaná minimální hodnota	Výše snížení ceny
Dostupnost	99,9 %, 99,4 %	0,08 * R * M

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené (v % zaokrouhloveno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti. Hodnota „M“ je měsíční cena služby elektronických komunikací (připojení) určená dle odst. II.1 Přílohy č. 2 této Smlouvy

- 7.4. V případě zjištění dle čl. 6.1.2 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 200.000,- Kč za každé takové porušení.
- 7.5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti dle odst. 9.1. této Smlouvy je poškozená Smluvní strana oprávněna, bez újmy na jakýchkoliv jiných svých právech, požadovat po porušující Smluvní straně uhrazení smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- 7.6. V případě porušení jakékoliv další povinnosti Poskytovatele vyplývající z čl. 4 a 5 této Smlouvy se stanovuje pokuta 1.000,- Kč za každé porušení, popř. každý den prodlení s plněním této povinnosti či každý den trvání závadného stavu.
- 7.7. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli kromě dlužné částky i uhrazení úroku z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.8. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení. Dnem splatnosti se rozumí den připsání příslušné částky na účet příslušné Smluvní strany.
- 7.9. Uplatněním práv z vad či uplatněním smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu škody v plné výši.

8. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Pro účely plnění předmětu Smlouvy Správce osobních údajů předává Zpracovateli osobních údajů ke zpracování, ve smyslu definice uvedené v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v platném znění (dále jen „Nařízení GDPR“), tyto typy osobních údajů: síťový identifikátor.
- 8.2. Zpracovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pouze na základě pokynů Správce a zavazuje se je nepředávat do třetí země (mimo EU).
- 8.3. Zpracovatel poskytne Správci veškeré informace potřebné k doložení plnění povinností vyplývajících z Nařízení GDPR a dalších souvisejících právních předpisů.

- 8.4. Zpracovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu sjednané činnosti a které v zájmu Správce osobních údajů nelze sdělovat jiným osobám.
- 8.5. Zpracovatel je povinen zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu oprávněných zájmů Správce osobních údajů se zájmy osobními, zejména nebude zneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem sjednané činnosti ve prospěch vlastní či někoho jiného.
- 8.6. Zpracovatel se dále zavazuje nakládat s osobními údaji subjektů údajů, zejména zaměstnanců, obchodních partnerů a zákazníků Správce osobních údajů, jakož s osobními údaji jiných třetích osob, s nimiž přijde do styku, plně v souladu s Nařízením GDPR, tzn. je zejména povinen zachovávat mlčenlivost o těchto údajích, jakož i o všech bezpečnostních opatřeních směřujících k ochraně těchto údajů, a zabránit vhodnými organizačními a technickými opatřeními jakémukoliv využití nebo zneužití těchto osobních údajů neoprávněnou osobou.
- 8.7. Zpracovatel nesmí zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného svolení Správce osobních údajů. V případě zapojení dalšího zpracovatele je povinen uzavřít s ním smlouvu obsahující stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou ve Smlouvě mezi Správcem a Zpracovatelem.
- 8.8. Zpracovatel je dále povinen okamžitě nahlásit Správci jakékoliv podezření z nedostatečného zajištění osobních údajů nebo podezření z neoprávněného využití osobních údajů neoprávněnou osobou.
- 8.9. Zpracovatel osobních údajů je povinen na požádání spolupracovat se jmenovaným pověřencem Správce pro ochranu osobních údajů při plnění jeho úkolů.
- 8.10. Zpracovatel je povinen na požádání spolupracovat s dozorovým úřadem při plnění jeho úkolů.
- 8.11. Jakékoliv porušení povinnosti ochrany osobních údajů bude považováno za zvláště hrubé porušení Smlouvy. Poskytovatel plně odpovídá Objednateli za škodu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti.
- 8.12. Povinnost ochrany osobních údajů a mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti Smlouvy.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Důvěrnost informací

- 9.1.1. Poskytovatel i objednatel se zavazují během plnění Smlouvy i po ukončení trvání Smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, se kterými se seznámily v souvislosti s uzavřením a realizací smlouvy, s výjimkou informací obecně známých nebo běžně dostupných a

informací, které je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů nebo z důvodů ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele či Objednatele. Tímto ustanovením nejsou dotčeny povinnosti Zpracovatele podle čl. 8. této Smlouvy.

- 9.2. Obě Smluvní strany jsou si povinny navzájem poskytovat veškerou nutnou součinnost a informovat se o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění z této Smlouvy.
- 9.3. Tato Smlouva a právní vztahy založené touto Smlouvou se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí zejména Občanským zákoníkem, zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a předpisy souvisejícími.
- 9.4. Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné soudy České republiky.
- 9.5. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 9.6. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma Smluvními stranami. Ke změnám či doplnění neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.
- 9.7. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1, § 1766 a § 2620 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.
- 9.8. Poskytovatel je dále povinen umožnit kontrolu v místě plnění i kontrolu všech dokladů souvisejících s realizací předmětu plnění této Smlouvy, a to zejména v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, a Nařízením Komise (ES) č. 438/2001, kterým se stanoví prováděcí pravidla k nařízení Rady (ES) č. 1260/1999, pokud jde o řídicí a kontrolní systémy pro pomoc poskytovanou ze strukturálních fondů. Tyto povinnosti trvají i po ukončení této Smlouvy. Poskytovatel souhlasí s tím, aby Objednatel po dobu trvání této Smlouvy zpracovával jeho osobní údaje uvedené v této Smlouvě pro účely archivace, případné kontrolní činnosti nebo pro účely vyplývající z právních předpisů.

9.9. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami, resp. dnem podpisu poslední Smluvní strany a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Informačním systému Registr smluv (dále jen „ISRS“) dle podmínek stanovených zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bezvýhradně souhlasí s uveřejněním celého znění této Smlouvy v ISRS, popř. dalších místech, v souladu s příslušnými právními předpisy. Uveřejnění této Smlouvy v ISRS zajistí Objednatel.

9.10. Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním celého znění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy.

9.11. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž každý má hodnotu originálu, kdy Poskytovatel i Objednatel obdrží po dvou stejnopisech.

9.12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace poskytovaných služeb

Příloha č. 2: Cena poskytovaných služeb

Příloha č. 3: Všeobecné podmínky Poskytovatele

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou, vážnou, určitou a srozumitelnou vůli prostou omylu. Smluvní strany si Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují vlastnoručními podpisy.

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V _____ dne _____

V _____ dne _____

Ing. Pavel Benda, Ph.D., ředitel

David Janoušek, předseda představenstva

Příloha č. 1

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

I. Popis poskytovaných Služeb

I.1 Službami se rozumí zajištění:

- provozu privátní MPLS WAN sítě propojující vzdálené lokality Objednatele (dále jen „**pobočky**“) s centrálou Objednatele (dále jen „**centrálou**“)
- služeb rozlehle datové sítě (WAN) s podporou protokolu TCP/IP; připojení centrály zadavatele bude provedeno prostřednictvím zálohované datové konektivity, přičemž zálohování bude provedeno na bázi odlišné přenosové technologie
- proaktivních služeb Dohledového centra v režimu 7/24/365
- služeb servisní podpory zdarma
- služeb administrace IP adresního plánu zdarma
- služby zálohování konfigurací zdarma
- bezpečného a spolehlivého provozu Wi-Fi sítě ve všech lokalitách Objednatele v rozsahu min. 10 přístupových bodů a s podporou standardů IEEE 802.11a/b/g/n/ac, 802.11h, 802.11d, 802.11i, 802.11r, 802.1X
- VPN přístup do MPLS WAN ze sítě internet pro max. 20 současně připojených externích uživatelů
- konfigurace dle požadavků Objednatele v rozsahu 1 hodiny měsíčně zdarma s převodem do dalšího měsíce

I.2 Místa poskytování služeb:

No	Název	Typ lokality:	Adresa	GPS
1	Krásná Lípa (centrála)	Centrála	Pražská 457/52, 407 46 Krásná Lípa (záložní)	50.9065878N, 14.5113347E
2	Dolní Chříbská	Pobočka	Dolní Chříbská 284, 407 44 Chříbská	50.8728153N, 14.4471139E
3	Hřensko	Pobočka	Hřensko 115, 407 17 Hřensko	50.8830486N, 14.2373050E
4	Jetřichovice	Pobočka	Jetřichovice 91, 407 16 Jetřichovice	50.8522028N, 14.3982253E
5	Krásná Lípa (pobočka)	Pobočka	Pražská 457/52, 407 46 Krásná Lípa	50.9065878N, 14.5113347E
6	Děčín	Pobočka	Teplická 424/69, 405 02 Děčín IV-Podmokly	50.7758928N, 14.1927719E
7	VPN klient	VPN klient	nespecifikováno, kdekoliv v síti Internet	

I.3 Přesná specifikace výše uvedených služeb v lokalitách daných typů je popsána v bodech níže.

II. Popis parametrů poskytovaných služeb pro centrálu Objednatele

II.1 Základní specifikace:

- Počet připojených lokalit: 1
- Duální konektivita: aktivní hlavní a záložní
- Povolené technologie připojení jsou:

- Mikrovláknový spoj s minimálně požadovanou přenosovou rychlostí
- Metalický spoj s minimálně požadovanou přenosovou rychlostí
- Optický spoj s minimálně požadovanou přenosovou rychlostí
- Vyloučené technologie připojení: GSM
- Celková minimální primární (hlavní) komunikační rychlost: 30/30 Mbps (do/z lokality)
- Celková minimální záložní komunikační rychlost: 6/6 Mbps (do/z lokality)
- Maximální agregace služby: bez agregace
- Za účelem adresace LAN sítě v lokalitě budou Objednateli přiděleny neveřejné IP adresy z adresního plánu Poskytovatele.

II.2 Poskytované služby pro lokalitu:

- Provoz koncového zařízení Poskytovatele s rozhraním Ethernet10/100/1000 Base-T. Toto rozhraní představuje předávací bod služeb v lokalitě.
- Provoz až 8 nezávislých VLAN.
- Provoz hlavní datové linky s aktivovaným mechanismem QoS s Objednatelům definovaným nastavením priorit/tříd (v úrovních P1 – P3). Priority/třídy budou určovány na základě jednoho z níže uvedených pravidel:
 - o Source/Destination IP address
 - o Source/Destination TCP/UDP port
 - o DSCP bit
- Provoz záložní linky v režimu ACTIVE - ACTIVE. Záložní linka figuruje jako záložní varianta pro případ výpadku hlavní linky nikoliv koncového routeru Poskytovatele, nebo LAN zařízení (PC, switche) v lokalitě.
- 24/7/365 proaktivní dohled s reakční dobou 1 hodina
- On-line monitoring propustnosti datových přípojek (jednotlivě nebo souhrnně) prostřednictvím webového portálu, dostupného v režimu 24/7/365, zobrazujícího aktuální stav. Poskytovatel zajistí možnost monitoringu parametrů WAN sítě v následujícím rozsahu:
 - Lokalita dostupná/nedostupná
 - Zátěž komunikační linky jednotlivých lokalit (směr download)
 - Zátěž komunikační linky jednotlivých lokalit (směr upload)
 - Indikace přepnutí provozu v centrále Objednatelů z hlavní linky na záložní linku a zpět
 - Zátěž centrální přípojky WAN do sítě Internet (směr download)
 - Zátěž centrální přípojky WAN do sítě Internet (směr upload)
- Pravidelný měsíční reporting (souhrnný výkaz) zpracovaný na základě sledování dodržování Kvalitativních ukazatelů dle odst. 4.3 této Smlouvy
- Přístup do sítě Internet v rámci hl. linky (z VLAN definovaných Objednatelům). Součástí poskytovaných služeb je přidělení 4 kusů veřejných IP adres IPv4 z adresního rozsahu Poskytovatele. Přístup do sítě Internet bude chráněn centrálním FW ve správě Poskytovatele s překladem adres NAT 1:N. Firewallové politiky budou nastaveny Poskytovatelem na základě specifikace Objednatelů.

Firewall zajistí alespoň následující funkce:

 - Stavový firewall
 - Webový filtr (filtrace na základě kategorií a URL)
 - Aplikační kontrola (řízení aplikací povolených politikami Objednatelů)
 - Antivirus (antivirová kontrola průchozího provozu)

- Řízení přístupu k síti na základě uživatelského jména/skupiny (propojení s Active Directory)
- Připojení minimálně 20 vzdálených uživatelů do WAN Objednatele pomocí IPsec klienta současně.
- Konfigurace a provoz Wi-Fi Access Point (AP).
- Wi-Fi přístup do LAN sítě Objednatele (označení Wi-Fi Intranet). Tento přístup bude k dispozici v bezprostředním okolí umístění předávacího rozhraní služby v lokalitě (centrále) a zaměstnancům Objednatele. Konkrétní požadavky na nastavení sdělí Objednatel Poskytovateli při aktivaci služby.
- Wi-Fi přístup do sítě Internet (označení Wi-Fi Internet). Tento přístup bude k dispozici v bezprostředním okolí umístění předávacího rozhraní služby v lokalitě (centrále) a bude sloužit návštěvníkům Objednatele. Služba může být na žádost Objednatele omezena na definované domény, IP adresy a protokoly, popř. může být nastaven maximální časový limit pro jedno připojení. Konkrétní požadavky na nastavení sdělí Objednatel Poskytovateli při aktivaci služby.

II.3 V lokalitě bude instalováno koncové zařízení (dále i jen „KZ“) ve vlastnictví Poskytovatele sestávající z následujících komponent:

- KZ služby pozemní hlavní a záložní linky
- IP směrovač s minimálně 1 aktivovaným LAN portem.
- 2 kusy doplňujících ethernetových switchů s 50 10/100/1000 Base-T porty

Dodávku kabeláže propojující zařízení Objednatele (např. počítače v LAN síti) a zařízení Poskytovatele zajišťuje Objednatel.

Objednatel zajistí pro provoz vnitřních zařízení Poskytovatele v místě jejich instalace nepřetržité připojení k el. napájecí síti v parametrech: 3 x zásuvka 230 VAC / 50 Hz, 10A.

Objednatel bere na vědomí, že na KZ Poskytovatele mohou být Poskyvatelem provedeny SW a HW úpravy umožňující běh dalších doplňkových služeb sloužících pro potřeby Objednatele, nebo Poskytovatele, jejichž cílem je výhradně zlepšení kvality služeb poskytovaných Objednateli. Úpravy umožňující běh doplňkových služeb nesouvisejících s potřebami Objednatele nebudou prováděny.

Po skončení poskytování služeb vrátí Objednatel koncové zařízení Poskytovateli.

III. Popis parametrů poskytovaných služeb pro pobočku Objednatele

III.1 Základní specifikace:

- Počet připojených lokalit: 5
- Konektivita: aktivní hlavní (bez zálohy)
- Povolené technologie připojení poboček jsou:
 - Mikrovlnný spoj s minimálně požadovanou přenosovou rychlostí
 - Metalický spoj s minimálně požadovanou přenosovou rychlostí
 - Optický spoj s minimálně požadovanou přenosovou rychlostí
 - ADSL/VDSL technologie – pro tuto technologii není stanovena minimálně požadovaná přenosová rychlost, požadavky související s rychlostí připojení jsou uvedeny v čl. VI. této přílohy
- Za účelem adresace LAN sítě v lokalitě budou Objednateli přiděleny neveřejné IP adresy z adresního plánu Poskytovatele.
- Celková minimální komunikační rychlost jednotlivých lokalit:

No.:	Název lokality:	Maximální komunikační rychlost (do/z lokality):
2	Dolní Chřibská	2,048/0,128 Mbps

No.:	Název lokality:	Maximální komunikační rychlost (do/z lokality):
3	Hřensko	8,192/0,512 Mbps
4	Jetřichovice	40,96/2,048 Mbps
5	Krásná Lípa (pobočka)	40,96/2,048 Mbps
6	Děčín	40,96/2,048 Mbps

III.2 Poskytované služby pro lokalitu:

- Provoz koncového zařízení Poskytovatele s rozhraním Ethernet10/100/1000 Base-T. Toto rozhraní představuje předávací bod služeb v lokalitě.
- Provoz až 8 nezávislých VLAN.
- Provoz hlavní datové linky s aktivovaným mechanismem QoS s Objednatelům definovaným nastavením priorit/tříd (v úrovních P1 – P3). Při nastavování QoS bude přihlédnuto k maximální a očekávané dosažitelné rychlosti xDSL spoje. Priority/třídy budou určovány na základě jednoho z níže uvedených pravidel:
 - o Source/Destination IP address
 - o Source/Destination TCP/UDP port
 - o DSCP bit
- 24/7/365 proaktivní dohled s reakční dobou 4 hodiny
- On-line monitoring propustnosti datových přípojek (jednotlivě, nebo souhrnně) prostřednictvím webového portálu, dostupného v režimu 24/7/365, zobrazujícího aktuální stav. Poskytovatel zajistí možnost monitoringu parametrů WAN sítě v následujícím rozsahu:
 - Lokalita dostupná/nedostupná
 - Zátěž komunikační linky jednotlivých lokalit (směr download)
 - Zátěž komunikační linky jednotlivých lokalit (směr upload)
 - Indikace přepnutí provozu v centrále Objednatelů z hlavní linky na záložní linku a zpět
 - Zátěž centrální přípojky WAN do sítě Internet (směr download)
 - Zátěž centrální přípojky WAN do sítě Internet (směr upload)
- Pravidelný měsíční reporting (souhrnný výkaz) zpracovaný na základě sledování dodržování Kvalitativních ukazatelů dle odst. 4.3 této Smlouvy
- Přístup do sítě Internet v rámci linky (z VLAN definovaných Objednatelům). Služba bude dostupná na neveřejných IP adresách na definované VLAN v lokalitě. Přístup do sítě Internet bude chráněn centrálním FW ve správě Poskytovatele s překladem adres NAT 1:N. Firewallové politiky budou nastaveny Poskytovatelem na základě specifikace Objednatelů.

Firewall zajistí alespoň následující funkce:

 - Stavový firewall
 - Webový filtr (filtrace na základě kategorií a URL)
 - Aplikační kontrola (řízení aplikací povolených politikami Objednatelů)
 - Antivirus (antivirová kontrola průchozího provozu)
 - Řízení přístupu k síti na základě uživatelského jména/skupiny (propojení s Active Directory)
 - Připojení minimálně 20 vzdálených uživatelů do WAN Objednatelů pomocí IPsec klienta současně.
- Konfigurace a provoz Wi-Fi Access Point (AP) na pobočce.

- Wi-Fi přístup do LAN sítě Objednatele (označení Wi-Fi Intranet). Tento přístup bude k dispozici v bezprostředním okolí umístění předávacího rozhraní služby v lokalitě (pobočce) a zaměstnancům Objednatele. Konkrétní požadavky na nastavení sdělí Objednatel Poskytovateli při aktivaci služby.
- Wi-Fi přístup do sítě Internet (označení Wi-Fi Internet). Tento přístup bude k dispozici v bezprostředním okolí umístění předávacího rozhraní služby v lokalitě (pobočce) a bude sloužit návštěvníkům Objednatele. Služba může být na žádost Objednatele omezena na definované domény, IP adresy a protokoly, popř. může být nastaven maximální časový limit pro jedno připojení. Konkrétní požadavky na nastavení sdělí Objednatel poskytovateli při aktivaci služby.

III.3 V lokalitě bude instalováno KZ ve vlastnictví Poskytovatele sestávající z následujících komponent:

- KZ služby pozemní linky
- IP směrovač s aktivovanými LAN portem a Wi-Fi přístupovým bodem.
- V lokalitách 4 - Jetřichovice a 6 – Děčín vždy jeden kus doplňujícího ethernetového switche s 24 10/100/1000 Base-T porty
- Na základě zvážení Poskytovatele může být instalován doplňující 10/100/1000 Base-T Ethernetový switch

Dodávku kabeláže propojující zařízení Objednatele (např. počítače v LAN síti) a zařízení Poskytovatele zajišťuje Objednatel.

Objednatel zajistí pro provoz vnitřních zařízení Poskytovatele v místě jeho instalace nepřetržité připojení k el. napájecí síti v parametrech: 3 x zásuvka 230 VAC / 50 Hz, 10A.

Objednatel bere na vědomí, že na KZ Poskytovatele mohou být Poskytovatelem provedeny SW a HW úpravy umožňující běh dalších doplňkových služeb sloužících pro potřeby Objednatele, nebo Poskytovatele, jejichž cílem je výhradně zlepšení kvality služeb poskytovaných Objednateli. Úpravy umožňující běh doplňkových služeb nesouvisejících s potřebami Objednatele nebudou prováděny.

Po skončení poskytování služeb vrátí Objednatel koncové zařízení Poskytovateli.

IV. VPN přístup do MPLS pro externí uživatele

- IV.1 Poskytovatel zajistí VPN přístup do MPLS WAN sítě Objednatele ze sítě internet.
- IV.2 Poskytovatel zajistí pro potřeby vytvoření VPN přístupu potřebný softwarový nástroj (SW VPN klient), který Objednatel instaluje na počítače externích uživatelů.
- IV.3 Poskytovatel dále zřídí a po celou dobu kontraktu bude provozovat přístupový bod, který umožní připojení SW VPN klientů, uvedených v předchozím bodu, a terminaci VPN přístupů ze sítě internet.
- IV.4 Maximální množství současně připojených SW VPN klientů: 20

V. Popis parametrů SLA

- V.1 Smluvní parametry pro všechny lokality Objednatele a doprovodné služby v těchto lokalitách popisuje následující tabulka:

Typ lokality:	Měsíční dostupnost služeb [%]	Reakční doba [hod]	Zásahová doba [hod]
Centrála (No. 1)	99,9	1	24
Pobočka (No. 2 až 6)	99,4	4	24

VPN klient	99,9	4	24
------------	------	---	----

Dostupnost pro jednotlivé lokality je měřena na předávacím rozhraní služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$\frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100\%$$

kde:

T_s – je měsíční období poskytování služby (kalkulováno jako 30 dnů = 720 hodin).

T_n – je celková doba nedostupnosti služeb v uvedeném období T_s .

Do celkové doby nedostupnosti služeb se nezapočítává čas dle odst. 4.3.1. této Smlouvy.

Reakční dobou se rozumí čas, do kterého je Poskytovatel povinen potvrdit přijetí stížnosti Objednatele v souvislosti s vadným poskytováním Služeb.

Zásahovou dobou je rozuměn časový interval určený pro práce směřující k odstranění řádně nahlášených vad a po kterém bude odstraněna případná vada vč. odstranění případné poruchy na HW koncového zařízení Poskytovatele v přístupovém bodu.

Dostupností VPN klienta je míněna funkčnost VPN koncentrátoru Poskytovatele.

VI. Popis služeb xDSL

Pro připojení lokalit Objednatele typu pobočka může být využita technologie xDSL.

V případě, že v některých těchto lokalitách nebude možné službu zprovoznit (např. kvůli nedostupnosti místního telefonního vedení, nedostatečné kapacitě nebo z jiného důvodu, který dodavatel nemůže ovlivnit), bude zajištěno připojení alternativní technologií s podobnými parametry služby.

U služby typu xDSL je maximální reálně dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem) a dále pak na kvalitě a délce vedení vnitřních rozvodů v objektu Objednatele.

Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k výše stanoveným technickým omezením v přístupové síti vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby.

VII. Souhrnné informace o servisní podpoře

VII.1 Hlášení závad a výpadků (Helpdesk)

NONSTOP; 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, včetně svátků

VII.2 Servisní hodiny

NONSTOP; 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, včetně svátků

VII.3 Způsob řešení součinnosti Objednatele pro servisní činnost (přístupy k zařízením v lokalitě).

Objednatel se zavazuje, v souladu s odst. 4.6., zajistit součinnost potřebnou pro řádný výkon servisní podpory Poskytovatele, zejména neomezený přístup k zařízením instalovaným Poskytovatelem v lokalitách Objednatele pro servisního technika Poskytovatele.

VII.4 Kontakty Smluvních stran pro případ servisu

Seznam kontaktů zodpovědných osob Smluvních stran není součástí této smlouvy, bude veden zvlášť a pravidelně aktualizován v souladu s odst. 5.2. této Smlouvy.

VIII. Profylaxe

VIII.1 Servisní okno Poskytovatele – dle Přílohy č. 3 Všeobecné podmínky Poskytovatele.

VIII.2 Způsob informování o plánovaných přerušeních poskytování služeb

Oznámení Objednateli o plánovaném přerušení poskytovaných služeb bude Poskytovatelem provedeno vždy minimálně 5 dní předem. Oznámení bude předáno na kontaktní adresu zástupce Objednatele

IX. Zavedení Služeb

IX.1 Požadavky na součinnost pro instalaci a umístění koncového zařízení v lokalitě Objednatele.

V době instalace a konfigurace Služeb bude umožněn přístup systémového specialisty Poskytovatele do lokality Objednatele.

V lokalitě Objednatele na místě instalace bude zajištěn dostatečný prostor pro umístění koncových zařízení Poskytovatele.

V době instalace v lokalitě Objednatele bude přítomen zástupce Objednatele, a to pro případ vzniku a potřeby součinnosti při řešení různých nepředvídaných událostí a překážek.

IX.2 Způsob předání služby odpovědné osobě Objednatele.

Po instalaci a zprovoznění služby bude vytvořen Akceptační protokol dle odst. 4.5. této Smlouvy.

V Akceptačním protokolu mj. bude uvedeno:

- datum předání Služeb
- soupis instalovaného HW
- popis WAN – LAN včetně topologie
- popis konfigurace jednotlivých zařízení
- souhrn provedených prací

Příloha č. 2

CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

I. Název služby

I.1 Poskytování služeb elektronických komunikací

II. Cena

II.1 Cena služby elektronických komunikací (připojení) za 1 kalendářní měsíc, členěná dle míst poskytování služeb uvedených v odst. I.2 Přílohy č. 1.

Lokalita	Cena v Kč bez DPH	DPH 21 % v Kč	Cena v Kč s DPH
1. Krásná Lípa (centrála)	4 448,00	934,08	5 382,08
2. Dolní Chřibská	600,00	126,00	726,00
3. Hřensko	600,00	126,00	726,00
4. Jetřichovice	600,00	126,00	726,00
5. Krásná Lípa (pobočka)	600,00	126,00	726,00
6. Děčín	600,00	126,00	726,00
7. VPN klient	600,00	126,00	726,00
CELKEM	8 048,00	1 690,08	9 738,08

II.2 Cena služby pronájmu aktivních síťových prvků LAN ve vlastnictví Poskytovatele, instalovaných v lokalitách Objednatele, za 1 kalendářní měsíc, členěná dle vybraných míst poskytování služeb uvedených v odst. I.2 Přílohy č. 1. Cena služby pronájmu zařízení přístupových bodů Wi-Fi sítě bude souhrnně kalkulována v rámci ceny lokality č. 1. – Krásná Lípa (centrála).

Lokalita	Cena v Kč bez DPH	DPH 21 % v Kč	Cena v Kč s DPH
1. Krásná Lípa (centrála)	1 550,00	325,50	1 875,50
2. Dolní Chřibská	1 030,00	216,30	1 246,30
3. Hřensko	1 030,00	216,30	1 246,30
4. Jetřichovice	1 030,00	216,30	1 246,30
5. Krásná Lípa (pobočka)	1 030,00	216,30	1 246,30
6. Děčín	1 030,00	216,30	1 246,30
CELKEM	6 700,00	1 407,00	8 107,00

- II.3 Cena za 1 hodinu práce prováděné v rámci konfigurace Služeb na základě požadavků Objednatele nad rámec základního rozsahu 1 hodiny měsíčně zdarma dle ustanovení odst. I.1 Přílohy č. 1:

Cena v Kč bez DPH	DPH 21 % v Kč	Cena v Kč s DPH
1 250,00	262,50	1 512,50

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY NEVEŘEJNÝCH SLUŽEB
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ
POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ GiTy, a.s.
(dále též „Všeobecné podmínky“)**

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento dokument zakotvuje všeobecné podmínky pro poskytování neveřejných služeb elektronických komunikací společností GiTy, a.s. právnickým a fyzickým osobám na základě smluv s nimi uzavřených.
- 1.2 Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavíraných společností GiTy, a.s. a obsahuje všeobecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
- 1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a v souladu s ostatními právními předpisy platnými v České republice.

2. Vymezení základních pojmů

- 2.1 Pevná síť elektronických komunikací G-NET (dále jen „síť G-NET“) - souhrn technických a organizačních prostředků, které umožňují obousměrný elektronický přenos textových, grafických a audiovizuálních informací.
- 2.2 Služba elektronických komunikací (dále jen „služba“) - služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.3 Poskytovatel služeb (dále jen „poskytovatel“) - smluvní strana poskytující služby.
- 2.4 Objednatel - právnická či fyzická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy uzavřené s poskytovatelem poskytovány služby ve smlouvě specifikované.
- 2.5 Zástupce objednatele pro jednání ve věcech smlouvy - osoba na straně objednatele, která je oprávněna zastupovat objednatele v plném rozsahu při realizaci smlouvy, s výjimkou změn či zrušení smlouvy, a která je při zprovoznování a poskytování služeb určena k součinnosti s poskytovatelem.
- 2.6 Specifikace služeb - dokument, ve kterém jsou specifikovány služby poskytované objednateli na základě konkrétní smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací; bývá zpravidla přílohou smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.7 Zakoupené zařízení - zařízení ve vlastnictví objednatele, které si objednatel zakoupil od poskytovatele služeb a s jehož pomocí poskytovatel poskytuje objednateli sjednané služby.
- 2.8 Propůjčené zařízení - zařízení ve vlastnictví poskytovatele, které poskytovatel služeb dočasně umístil v prostorách objednatele a s jehož pomocí poskytuje objednateli sjednané služby.
- 2.9 Subdodavatel - třetí strana, která pro účely plnění smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací vykonává některé práce a výkony na základě smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem.
- 2.10 Reklamacce - uplatnění práv objednatele, vyplývající z odpovědnosti poskytovatele za vadně poskytnutou službu, nebo práv objednatele z chybného vyúčtování ceny.
- 2.11 Vadně poskytnutá služba - je služba poskytnutá v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem mezi objednatel a poskytovatelem.
- 2.12 Závada - je stav, který neumožňuje využívání služby obvyklým způsobem zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality služby. Za závadu není považován stav, kdy při nefunkčnosti hlavního spojení poskytovatel zajistí záložní spojení, a to i s nižší přenosovou rychlostí.
- 2.13 Servis - je služba objednateli zajišťující funkčnost zakoupeného nebo propůjčeného zařízení a řádné poskytování služeb poskytovatelem.
- 2.14 Záruční doba - období uvedené ve smlouvě s objednatel, po které je poskytovatel povinen provádět bezplatné opravy či odstraňování vad zakoupeného zařízení v případě, že k vadě či poruše nedošlo nesprávným užíváním nebo neodborným zásahem objednatele nebo třetích osob do zakoupeného zařízení, jeho mechanickým poškozením, běžným opotřebením, nedodržením provozních podmínek, předepsaných postupů a návodu k použití, případně z důvodů vyšší moci.

3. Smluvní strany

- 3.1 Smluvní vztah s poskytovatelem uzavírají právnické nebo fyzické osoby písemnou smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“).
- 3.2 Objednatel při uzavírání smlouvy stanoví svého zástupce pro jednání ve věcech smlouvy, který ho zastupuje vůči poskytovateli v plném rozsahu při realizaci smlouvy, s výjimkou změn či zrušení smlouvy.

4. Předmět a rozsah služeb

- 4.1 Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby elektronických komunikací blíže specifikované ve smlouvě.
- 4.2 Služby jsou objednateli poskytovány na základě uzavřené smlouvy a za podmínek uvedených ve smlouvě a jejích přílohách.
- 4.3 Cena sjednaných služeb je stanovena ve smlouvě. Tato cena je založena dohodou smluvních stran.

5. Práva a povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli služby v souladu s Všeobecnými podmínkami a v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
- 5.2 Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat provoz sítě G-NET, příp. jiné své sítě, kterou používá k poskytování služeb elektronických komunikací tak, aby byla naplňována práva všech objednatelů, která vyplývají z uzavřených smluv.
- 5.3 Poskytovatel je povinen odstraňovat závady, které při poskytování služeb vzniknou. Pro odstranění závad je oprávněn využít i plnění subdodavatelů.
- 5.4 Poskytovatel je při odstraňování závady oprávněn ke vstupu do prostor objednatele za přítomnosti technicky způsobilé osoby objednatele.
- 5.5 Poskytovatel zajišťuje servis a případně opravy závad propůjčených nebo zakoupených zařízení v termínech uvedených ve specifikaci příslušné služby.
- 5.6 Poskytovatel neodpovídá za přímé, nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty objednatele, jež jsou důsledkem poskytovaných služeb. Poskytovatel dále neodpovídá za výpadky (přerušení) v poskytování služeb z důvodu vyšší moci a výpadky způsobené nesprávnou či neodbornou činností objednatele.
- 5.7 Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a objednatel jej nemá právo vyžadovat, pokud tak není sjednáno ve smlouvě.
- 5.8 Případné dočasné omezení, přerušení nebo jiné výjimky v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem objednateli písemně nebo jinou vhodnou formou.
- 5.9 Poskytovatel odpovídá za provoz zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní definované ve specifikaci služby.
- 5.10 Poskytovatel odpovídá za to, že jim používané zařízení má platné technické a bezpečnostní atesty a potřebnou homologaci.
- 5.11 Poskytovatel je povinen objednateli pravidelně a přesně účtovat cenu za poskytované služby.
- 5.12 Poskytovatel je povinen řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamace objednatele na vyúčtování poskytovaných služeb a reklamace na poskytované služby.
- 5.13 Poskytovatel je povinen vytvořit systém ochrany objednatelových dat před jejich zneužitím tak, že údaje, o kterých se dozvěděl při poskytování služby nebo které mu objednatel sdělil, nebudou bez souhlasu objednatele poskytovatelem sdělovány třetím osobám ani jinak zneužity v jeho neprospěch. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen jej informovat o stupni garantované ochrany objednatelových dat a o způsobu ověření této ochrany.
- 5.14 Poskytovatel neodpovídá při poskytování služeb za obsah přenášených zpráv.

6. Práva a povinnosti objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení smlouvy, včetně těchto Všeobecných podmínek, a řádně a včas platit poskytovateli cenu za poskytnuté služby.
- 6.2 Objednatel odpovídá za to, že koncová zařízení napojená na zařízení poskytovatele mají platné technické a bezpečnostní atesty a požadovaná schválení podle ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., případně jeho prováděcích předpisů a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými právními předpisy. Pokud objednatel tyto podmínky nesplní a provoz takového zařízení bude zakázán, nese objednatel veškeré důsledky z toho vyplývající.
- 6.3 Objednatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nebude s propůjčenými či zakoupenými zařízeními nijak manipulovat, že nebudou měněny jejich nastavené parametry a že zařízení nebudou nijak přemísťována. Škodu způsobenou objednatel nebo třetí osobou nahradí objednatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 6.4 Objednatel nesmí umožnit třetím osobám jakkoli využívat zařízení propůjčená poskytovatelem nebo služby poskytované poskytovatelem, pokud k tomu nedal poskytovatel předchozí písemný souhlas.
- 6.5 Objednatel je povinen zajistit taková opatření, která znemožní neoprávněným osobám zneužít propůjčená zařízení nebo poskytovatelem poskytované služby. Za důsledky případného zneužití odpovídá objednatel.
- 6.6 Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy podle pokynů poskytovatele. Je-li

- nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení, které je v majetku objednatele, je objednatel povinen ji na své náklady zajistit.
- 6.7 Objednatel je povinen neprodleně hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, jakož i jiné důležité změny, které by mohly ohrozit plnění uzavřené smlouvy z jeho strany. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o takové změně, která nebyla ohlášena, pak je poskytovatel oprávněn, bez újmy na jakýchkoliv jiných svých právech, vypovědět smlouvu se zkrácenou výpovědní dobou (15 dní). Poskytovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy, zjistí-li dodatečně, že mu objednatel sdělil nepravdivé informace při uzavírání smlouvy.
- 6.8 Objednatel se zavazuje nepoužívat služby k přenosu informací, které by mohly ohrozit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly jinak v rozporu s právními předpisy.
- 7. Doba trvání smlouvy**
- 7.1 Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou, jejíž délka je smluvními stranami konkretizována přímo ve smlouvě, nebo na dobu neurčitou. V případě, že ve smlouvě nebude dohodnuta doba, na kterou se uzavírá, platí, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může zaniknout:
- 7.2.1 písemnou dohodou smluvních stran; nebo
- 7.2.2 písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran s dvouměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout rovněž:
- 7.3.1 odstoupením od smlouvy ze strany objednatele, poruší-li poskytovatel opakovaně podstatným způsobem své závazky vůči objednateli vyplývající ze smlouvy; nebo
- 7.3.2 odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li objednatel opakovaně své závazky uvedené ve Smlouvě a pokud byl již v minulosti poskytovatelem na porušování závazků písemně upozorněn, nebo dojde-li k podstatnému porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy považuje poskytovatel zejména:
- 7.3.2.1 nezaplacení sjednané ceny nebo jiné platby ani po 15-ti dnech od termínu splatnosti, pokud opožděná úhrada byla poskytovatelem urgována;
- 7.3.2.2 neoprávněný zásah do zařízení.
- 7.4 Odstoupení od smlouvy nabyvá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně. V pochybnostech při doručování výpovědi, odstoupení od smlouvy, případně jiných písemností se má za to, že tyto písemnosti byly doručeny třetí den po odeslání doporučené zásilkou, ve kterých jsou obsaženy, na adresu smluvní strany uvedenou ve smlouvě nebo jinou adresu oznámenou během trvání smlouvy příslušnou smluvní stranou jako adresa pro doručování písemností.
- 7.5 Neuhradí-li objednatel účtovanou částku ceny za poskytované služby po dobu delší než 15 dní po řádném termínu její splatnosti, vyhrazuje si poskytovatel právo, bez újmy na jakýchkoliv jiných právech, dočasně, do doby zaplacení dlužné částky, pozastavit poskytování služeb, aniž by se tím dostal od prodlení s plněním svých povinností podle smlouvy. Po dobu pozastavení poskytování služeb bude objednateli účtována cena poskytovaných služeb v plné výši (včetně DPH) a objednatel bude povinen ji uhradit. Takto účtovaná cena poskytovaných služeb se v tomto případě považuje za smluvní pokutu uplatněnou poskytovatelem vůči objednateli za porušení jeho povinností vyplývajících ze smlouvy.
- 7.6 V případě, že si objednatel bude přát ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou dříve, než je stanoveno ve smlouvě, z jiných důvodů, než stanoví článek 7.3.1 těchto podmínek, může tak objednatel učinit písemnou výpovědí i bez udání důvodu, pokud současně s podáním výpovědi uhradí na v záhlaví smlouvy uvedený účet nebo jiný později sdělený účet poskytovatele veškeré částky, které dosud dluží poskytovateli, a dále částku odpovídající 90 % souhrnu měsíčních cen za poskytované služby, včetně DPH dle platných právních předpisů, od doby ukončení smlouvy do konce původně sjednané doby platnosti smlouvy podle příslušných ustanovení smlouvy a případné náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo objednateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výpověď je účinná ode dne připsání všech výše uvedených částek na účet poskytovatele. Platnost smlouvy skončí uplynutím jednoměsíční výpovědní lhůty, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po účinnosti výpovědi.
- 7.7 Při zániku smlouvy je objednatel povinen vrátit poskytovateli vše, co je majetkem poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy budou smluvními stranami vyrovnány nejpozději do 30 dnů po zániku smlouvy.
- 8. Ceny a platební podmínky**
- 8.1 Objednatel se zavazuje na základě faktur (daňových dokladů) vystavených poskytovatelem hradit ceny prací a služeb poskytovaných poskytovatelem.
- 8.2 Ceny musí být zaplacený, tj. připsány na účet poskytovatele nejpozději v den splatnosti uvedený v daňovém dokladu, obvyklá splatnost je 14 dní od vystavení daňového dokladu.
- 8.3 Ceny prací, služeb a dodávek jsou smluvní. Konkrétní výše cen je uvedena ve smlouvě. Výsledná cena se stanoví součtem cen za poskytované služby nebo dodávky na základě smlouvy.
- 8.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny výše a struktury cen za poskytované služby, přičemž je povinen oznámit tyto změny objednateli nejpozději 1 měsíc před dnem platnosti nových cen. Objednatel má z důvodu zvýšení ceny služeb právo smlouvu ukončit písemnou výpovědí s účinností ke dni zvýšení cen. Musí tak však učinit nejpozději 15 dní před dnem platnosti nových cen.
- 8.5 Poskytovatel může podmínit poskytování služeb složením zálohy na budoucí platby.
- 8.6 Ceny za služby jsou účtovány následujícím způsobem:
- 8.6.1. u pravidelně se opakujících úhrad je zúčtovacím obdobím jeden měsíc;
- 8.6.2. jednorázové ceny budou vyúčtovány do 14 dnů od po provedení a předání prací či služeb;
- 8.6.3. pravidelné měsíční ceny budou účtovány zpětně po skončení měsíce, za který úhrada ceny přísluší, přičemž DUZP je poslední den v kalendářním měsíci; za celé měsíce se ceny účtují v poměrné výši (za každý den), pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má 30 dnů;
- 8.6.4. ceny za měřený provoz jsou účtovány zpětně; součástí vyúčtování je i výkaz o provozu, který obsahuje název objednatele, délku účtovaného období a množství přenesených jednotek provozu.
- 8.7 Zakoupená zařízení přecházejí do vlastnictví objednatele dnem uhrazení dohodnuté kupní ceny. Nebezpečí škody na zařízení dodaném poskytovatelem přechází na objednatele dnem převzetí zařízení.
- 8.8 U zakoupených zařízení má poskytovatel právo v případě neuhrazení ceny zařízení objednatel ani do 15 dní po řádném termínu splatnosti uvedeném v daňovém dokladu, nezaplacené zařízení odebrat až do doby uhrazení ceny v plné výši. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli přístup k zakoupeným zařízením, která dosud nepřešla do vlastnictví objednatele.
- 9. Provoz služeb, závady a servis**
- 9.1 Služby jsou poskytovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, sedm dní v týdnu, po celý rok.
- 9.2 Výjimku z nepřetržitého poskytování služeb tvoří tzv. servisní okno vyhrazené pro preventivní údržbu, pro které je určeno časové rozmezí 20:00 poslední sobotu v měsíci až 6:00 poslední neděle v měsíci. Do servisního okna jsou předem plánovány jednotlivé zásahy na technických prostředcích sítě. V době servisního okna může docházet ke snížení kvality nebo k dočasnému přerušování poskytování služeb.
- 9.3 Poskytovatel může dočasně omezit či přerušit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při měření nebo při odstraňování závad nebo v případech, kdy hrozí závažné snížení bezpečnosti a integrity jeho sítě. Poskytování služeb může poskytovatel omezit či přerušit i na příkaz státních orgánů v době přijetí mimořádných opatření nebo jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, bude objednatel informován o dočasném omezení či přerušování dodávky služeb. Doba omezení či přerušování poskytování služeb podle tohoto a předchozího odstavce, s výjimkou doby odstraňování závad, se nezapočítává do doby nedostupnosti služeb pro účely výpočtu dodržení sjednané dostupnosti služeb (SLA).
- 9.4 K zajištění nepřetržitého poskytování služeb je zřízeno Dohledové centrum sítě G-NET poskytovatele (dále jen „Dohledové centrum“), které provádí monitorování, řízení a správu sítě.
- 9.5 Ohlášení přerušování nebo vadného poskytnutí služby provádí objednatel telefonicky na Dohledové centrum na dále uvedená telefonní čísla, kde je učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají předmětu reklamace. Čas přijetí ohlášení je považován za okamžik vzniku závady ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.
- Telefonní čísla pro ohlášení závady:
- pevné číslo: [REDAKCE]
nebo
mobilní číslo: [REDAKCE]
- Telefonické ohlášení přerušování nebo vadného poskytnutí služby je objednatel povinen bezodkladně potvrdit faxem nebo emailem.
- fax: [REDAKCE]
email: [REDAKCE]
- 9.6 Objednatel má právo na informace o průběhu řešení závady, které mu poskytuje Dohledové centrum.
- 9.7 Objednatel je povinen v případě potřeby zajistit na žádost Dohledového centra poskytovatele dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby, pokud je to nutné pro identifikaci a odstranění závady. Pokud objednatel nezajistí nutnou součinnost nebo ji zajistí s prodlením, poskytovatel je nucen přerušit práce na odstraňování závady a doba přerušování se nezapočítává do celkové doby trvání závady.
- 9.8 Jestliže Dohledové centrum zjistí, že závada je způsobena zařízením objednatele a objednatel přesto trvá na vyslání servisního pracovníka poskytovatele, potom uhradí objednatel poskytovateli prokazatelně

- vynaložené výdaje za takový zásah, bude-li potvrzeno, že závada byla zapříčiněna zařízením objednatele.
- 9.9 Závada je považována za odstraněnou okamžikem oznámení Dohledového centra objednateli o obnově komunikace a ověřením této skutečnosti objednatel. Zpráva je předána faxem nebo emailem a kopie je uložena na Dohledovém centru. V případě, že mezi oznámením a ověřením vznikne prodleva na straně objednatele, považuje se závada za odstraněnou okamžikem oznámení Dohledového centra.
- 9.10 Standardní doba odstranění závady vzniklé na straně poskytovatele na síti G-NET je do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové závady objednatel.
- 9.11 Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele umístěného v objektu objednatele není považováno za závadu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.
- 9.12 Ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby může objednatel uplatnit také písemně na adrese poskytovatele, která je uvedena ve smlouvě.
- 10. Vyřizování reklamaci**
- 10.1 Poskytovatel odpovídá za poskytování služeb v souladu s podmínkami dohodnutými ve smlouvě, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu.
- 10.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, které objednateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
- 10.3 Nelze-li služby dohodnuté ve smlouvě používat pro závady, za které odpovídá poskytovatel, má objednatel právo na poměrnou slevu z ceny, jestliže závada trvala alespoň tři hodiny. Způsob výpočtu a poskytnutí této slevy je uveden v bodě 10.6 těchto podmínek.
- 10.4 Právo uplatnit reklamaci poskytované služby vzniká objednateli v případě vadného poskytnutí služby nebo v případě, že nebyla poskytnuta vůbec. Reklamaci je objednatel povinen uplatnit ihned po zjištění vadného poskytnutí služby nebo přerušení služby, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne vadného poskytnutí či přerušení služby, jinak právo zanikne.
- 10.5 Reklamacie poskytovaných služeb se obvykle vyřizuje do 24 hodin po uplatnění reklamacie. Není-li výše uvedené vyřízení reklamacie technicky možné, vyřizuje se v těchto lhůtách:
- 10.5.1 jednoduché případy reklamaci, které vyžadují technické řešení, se vyřizují do 15 kalendářních dnů od jejich uplatnění,
- 10.5.2 složitější případy reklamaci, které vyžadují technické řešení, se vyřizují do 30 kalendářních dnů od jejich uplatnění,
- 10.5.3 nejsložitější případy reklamaci, které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními poskytovateli služeb, se vyřizují do 90 kalendářních dnů od jejich uplatnění, pokud se poskytovatel s objednatel nedohodne jinak.
- 10.6 Poměrná sleva se vypočítá za čas v hodinách, kdy nebyla z důvodu závady služba poskytnuta vůbec nebo byl poskytnuta vadně. Pro určení doby trvání závady se považuje čas ohlášení závady objednatel za začátek závady. Za každou hodinu poruchy se vrací objednateli částka rovnající se 1/24 ceny za den poskytování služby. Pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má 30 dnů. Vypočtená poměrná sleva bude poskytovatelem zohledněna v nejbližším vyúčtování ceny služeb, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 10.7 Reklamacie na vyúčtování ceny uplatňuje objednatel výhradně písemně na adrese poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.
- 10.8 Podání reklamacie nemá odkladný účinek na termín splatnosti daňových dokladů.
- 10.9 Poskytovatel rozhodne o reklamaci na vyúčtování ceny do 15 dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu objednateli. Finanční částka z poskytovatelem uznané reklamacie bude poskytovatelem zohledněna v nejbližším vyúčtování ceny služeb, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 10.10 Spotřebitel je oprávněn obrátit se ve věci mimosoudního řešení sporů ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 023 Praha 025, www.ctu.cz.
- 11. Mlčenlivost**
- 11.1 Poskytovatel i objednatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, se kterými se seznámily v souvislosti s uzavřením a realizací smlouvy, s výjimkou informací obecně známých nebo v obchodních kruzích běžně dostupných a informací, které je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů nebo z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
- 11.2 Tato povinnost trvá i po ukončení smlouvy.
- 12. Zpracování osobních údajů**
- 12.1 Pokud je objednatelem fyzická osoba („subjekt údajů“), poskytovatel bude při plnění smlouvy zpracovávat její osobní údaje. Subjekty údajů mohou v otázkách zpracování svých osobních údajů kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů působícího u poskytovatele, a to na e-mailové adrese: [redacted]
- 12.2 Poskytovatel bude zpracovávat identifikační a kontaktní údaje subjektu údajů a dále údaje shromážděné poskytovatelem při uzavření a plnění smlouvy.
- 12.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje subjektu údajů pro účely:
- 12.3.1 plnění smlouvy na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“);
- 12.3.2 dodržení právní povinnosti poskytovatele stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost poskytovatele uchovávat účetní a daňové doklady)
- 12.3.3 určení, výkon nebo obhajobu právních nároků poskytovatele na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR; a
- 12.3.4 zaslání obchodních sdělení na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu poskytovatele spočívajícího v přímém marketingu.
- 12.4 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
- 12.4.1 k účelu podle čl. 12.3.1 těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy uzavřené se subjektem údajů. Tím není dotčena možnost poskytovatele tyto osobní údaje následně dále zpracovávat (v nezbytném rozsahu) k účelu podle článku 12.3.2, 12.3.3 a/nebo 12.3.4 těchto podmínek;
- 12.4.2 k účelu podle čl. 12.3.2 těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti poskytovatele;
- 12.4.3 k účelu podle čl. 12.3.3 těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků ze smlouvy. V případě zahájení a trvání soudního, správního nebo jiného řízení, ve kterém jsou řešeny práva či povinnosti poskytovatele ve vztahu k příslušnému subjektu údajů, neskončí doba zpracování osobních údajů k účelu podle čl. 12.3.3 těchto podmínek před skončením takového řízení;
- 12.4.4 k účelu zaslání obchodních sdělení podle čl. 12.3.4 těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do doby, než subjekt údajů vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
- 12.5 Nejpozději do konce kalendářního čtvrtletí následujícího po uplynutí doby zpracování podle čl. 12.4 těchto podmínek budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány (skartací nebo jiným způsobem, který zajistí, že se s osobními údaji nebudou moci seznámit neoprávněné osoby) či anonymizovány.
- 12.6 Poskytovatel je oprávněn předat osobní údaje příjemcům, se kterými uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů a kteří budou pro poskytovatele zpracovávat osobní údaje jako jeho zpracovatelé.
- 12.7 V souvislosti se zpracováním svých osobních údajů mají subjekty údajů řadu práv, včetně práva požadovat od poskytovatele přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18 GDPR), a vznést námitku proti zpracování (za podmínek čl. 21 GDPR), jakož i práva na přenositelnost údajů (za podmínek čl. 20 GDPR).
- 12.8 Pokud se subjekt údajů domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na poskytovatele s žádostí o zjednaní nápravy. Jestliže bude žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, poskytovatel neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost subjektu údajů podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 12.9 Poskytnutí osobních údajů ze strany subjektu údajů je smluvním požadavkem. Subjekt údajů nemá zákonem uloženou povinnost osobní údaje poskytnout, ale poskytovatel tyto údaje potřebuje k uzavření a plnění smlouvy.
- 12.10 Uzavřením smlouvy subjekt údajů potvrzuje, že se seznámil s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku podmínek a že poskytovatel vůči němu splnil informační povinnost podle GDPR.
- 13. Závěrečná ustanovení**
- 13.1 Tento dokument tvoří nedílnou součást smlouvy. Podmínky v něm uvedené mohou být ve smlouvě doplněny nebo měněny.
- 13.2 Vznikne-li rozpor mezi ustanoveními smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení smlouvy.
- 13.3 Poskytovatel je oprávněn měnit tyto Všeobecné podmínky, a to jakékoliv jejich ustanovení v libovolném rozsahu. Poskytovatel je povinen seznámit objednatele s každou změnou Všeobecných podmínek nejpozději jeden měsíc před nabytím její účinnosti. Za seznámení objednatele se změnami Všeobecných podmínek je považováno i zveřejnění nového znění Všeobecných podmínek na internetových stránkách poskytovatele www.gity.cz. Pokud se bude jednat o podstatnou změnu vedoucí ke zhoršení postavení objednatele, je poskytovatel povinen informovat objednatele

rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny Všeobecných podmínek, a to bez sankce, jestliže změněné podmínky nebude objednatel akceptovat. Takovou informaci je poskytovatel povinen poskytnout objednateli způsobem, který si objednatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Oznámení o ukončení smlouvy z důvodu podstatné změny Všeobecných podmínek vedoucí ke zhoršení postavení objednatele je objednatel povinen doručit poskytovateli nejpozději 15 dní před dnem účinnosti takové změny. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Všeobecných podmínek na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTU.

13.4 Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 25.5.2018.

Příloha č. 1

k Všeobecným podmínkám neveřejných služeb
elektronických komunikací poskytovaných
společností GiTy, a.s.

Specifikace kategorií služeb

1. SLUŽBY MPLS G-NET

Služby MPLS G-NET jsou datovými službami, které dovolují propojovat geograficky vzdálené lokality, především sítě LAN. Datové služby založené na MPLS umožňují v rozlehle síti garantovat přenosové parametry pro jednotlivé typy provozu, jako je jsou data, VoIP nebo video, a zaručit tak kvalitu služby (QoS). Základním parametrem je propustnost přípojky MAR – Maximum Access Rate.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

Základní technické parametry:

Podporované přístupové rychlosti:	64 kbit/s – 10 Gbit/s
Podporované rozhraní:	V.35, X.21, Ethernet,
	Fast Ethernet, Gigabit Ethernet
Podporované protokoly:	TCP/IP

2. SATELITNÍ SLUŽBY GiTySAT

Satelitní služby GiTySAT jsou službami pro rychlý a spolehlivý satelitní přenos dat mezi definovaným počtem geograficky rozptřených pracovišť objednatelů. Služby jsou založeny na využití technologie VSAT, a jsou napojeny přímou konektivitou na síť MPLS G-NET, což umožňuje vzájemně propojit místa s pevným přístupem do datové sítě s místy připojenými přes VSAT spoj a umožňuje volit různé přístupové metody a optimalizovat tak komunikaci zákazníků. Satelitní terminál je tvořen venkovní částí sestávající z parabolické antény s vysokofrekvenční jednotkou (ODU) a vnitřní částí – satelitního routeru, nebo modemu (ODU).

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

Služby jsou poskytovány s, nebo bez agregace přichoziho i odchoziho komunikačního kanálu. Případný stupeň agregace je uveden ve specifikaci služby poměrným vyjádřením dvojice čísel 1:n (kde „n“ představuje maximální počet účastníků včetně objednatele sdílejících uvedený parametr služby).

V případě kapacitního naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může dojít ke snížení kvality poskytované služby a to zejména ke snížení komunikační rychlosti anebo nárůstu odezev datových packetů. K efektivní kontrole naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může být použit mechanismus měření objemu přenesených dat v rámci konkrétní přípojky objednatele. U objednatelů se stanoveným maximálním limitem přenesených dat za předem definované období, mohou být přenesená data nad tento limit zpoplatněna.

Základní technické parametry:

Frekvence:	C-band, Ka-Band, Ku-band
Modulace:	BPSK, QPSK, 8QPSK
Rychlosti:	násobky 64 kbps
Rozhraní:	RS-232, RS-422, V.35, G.703,
	Ethernet 10/100 Base-T
Podporované protokoly:	TCP/IP
Anténa:	od 0.74 m, typicky 1.2 m
Délka kabelu mezi ODU a IDU:	max. 130 m

3. SLUŽBY ISP G-NET A PŘÍSTUPU K INTERNETU

Služba ISP G-NET nabízí přístup k síti Internet prostřednictvím datové sítě G-NET s vlastním autonomním systémem. V oblasti služeb Internetu jsou dále poskytovány další přidané služby jako je zřizování a provoz e-mailových schránek, provoz DNS serverů, zřizování, pronájem a administrace WWW, FTP serverů, dodávka a instalaci firewallu a hostování zákaznických www stránek.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

4. HLASOVÉ SLUŽBY G-NET

Hlasové služby sítě G-NET jsou založeny na technologiích přenosu hlasových volání prostřednictvím datových sítí (Voice-over-IP, IP telefonie). Služby jsou k dispozici ve variantě GiTyPhone, která slouží primárně k připojování koncových telefonních zařízení, nebo ve variantě GiTyCall, která je určena pro připojení pobočkových ústředěn objednatele. V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu

k číslům, službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

5. DSL SLUŽBY G-NET

DSL služby G-NET jsou symetrické a asymetrické datové služby přístupu do privátní sítě MPLS G-NET. Služby jsou provozovány na bázi technologie ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) a VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line).

Služby jsou poskytovány s agregací přichoziho i odchoziho komunikačního kanálu. Stupeň agregace je uveden ve specifikaci služby poměrným vyjádřením dvojice čísel 1:n (kde „n“ představuje maximální počet účastníků včetně objednatele sdílejících uvedený parametr služby).

V případě kapacitního naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může dojít ke snížení kvality poskytované služby a to zejména ke snížení komunikační rychlosti anebo nárůstu odezev datových packetů. K efektivní kontrole naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může být použit mechanismus měření objemu přenesených dat v rámci konkrétní přípojky objednatele. U objednatelů se stanoveným maximálním limitem přenesených dat za předem definované období, mohou být přenesená data nad tento limit zpoplatněna.

U služby typu DSL je maximální reálné dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem) a dále pak na kvalitě a délce vedení vnitřních rozvodů v objektu objednatele.

Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k výše stanoveným technickým omezením v přístupové síti vždy na nejbližší vyšší, nebo shodný dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby.

DSL služba může být technicky instalována jako přídavná služba ke stávající hlasové telefonní službě (HTS) společnosti **O2 Czech Republic, a.s.** V případě, že se tomu tak stane, je objednatel o této situaci informován. Objednatel tímto bere na vědomí skutečnost, že poskytovatel služeb musí být alespoň 30 dní předem informován o případných změnách v nastavení HTS, které by mohly mít vliv na přídavnou DSL službu.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

Základní technické parametry:

Rychlosti směrem k objednateli:	512, 1 024, 2 048, 6 114, 8 912, 16 384, 20 480, 40 960 kbps
Rychlosti směrem od objednatele:	256, 512, 768, 1 024, 2 048 kbps
Rozhraní:	Ethernet 10/100 Base-T
Podporované protokoly:	TCP/IP