

Číslo smlouvy poskytovatele: .....

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

V OBLASTI VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

ČÍSLO SMLOUVY POSKYTOVATELE: .....

SMLOUVA JE UZAVŘENA DLE ZÁKONA Č. 89/2012 SB., OBČANSKÝ ZÁKONÍK

### I. Smluvní strany

1. Subjekt: .....

se sídlem: .....

Zastoupený: .....

IČ: .....

Bank. spojení: .....

*Organizace je zapsána v OR vedeném u .....pod spisovou značkou .....*

(dále jen *Objednatel*)

2. Subjekt: **Liberecká IS, a.s.**  
se sídlem: **Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III**  
Zastoupený: **Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, statutárním ředitelem**  
IČ: **254 50 131**  
DIČ: **CZ25450131**

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

*Společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem v oddílu B, vložce číslo 1429.*

(dále jen *Poskytovatel*)

oba společně též jako „Smluvní strany“

Číslo smlouvy poskytovatele: .....

## II. Předmět smlouvy

- 1) Předmětem smlouvy je poskytování služeb elektronických komunikací, a to **přístupu k síti Internet bez omezení přenosu dat** dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy „Definice služby“, která je nedílnou součástí smlouvy a podmínek uvedených v příloze č. 2 této smlouvy Garance služby – definice SLA, která je nedílnou součástí smlouvy.
- 2) Služby požadované objednatelem nad rámec této smlouvy, jako např. školení, konzultace, rozšíření rozsahu poskytovaných služeb dle této smlouvy apod. lze provést pouze na základě samostatně uzavřené smlouvy nebo objednávky specifikující podmínky a cenu poskytnutí takových služeb.
- 3) Předmětem smlouvy není:
  - a) Poskytování zálohování přenosu dat zokruhování, pro zajištění garance dostupnosti při výpadku služby na straně *Poskytovatele*.
  - b) Dodávka a montáž technologií, které nejsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.
  - c) Správa informačních technologií v majetku zákazníka, které nejsou součástí poskytovaných služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.
  - d) 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 VOP), které jsou v aktuální podobě přístupné na webu [www.libereckais.cz](http://www.libereckais.cz).
- 2) V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a VOP jsou platná ustanovení této smlouvy.
- 3) Liberecká IS, a.s. má zaveden systém řízení kvality podle ČSN EN ISO 9001:2016 a systém řízení bezpečnosti informací v souladu s ČSN ISO/IEC 27001:2014. Tyto systémy managementu jsou provozovány společně jako integrovaný systém managementu společnosti Liberecká IS, a.s. (dále jen ISM).

## IV. Doba trvání a ukončení platnosti

- 1) Poskytování služeb stanovených v Předmětu této smlouvy bude zahájeno dohodou *Smluvních stran* ode dne: .....
- 2) Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této smlouvy ve smyslu zákonných ustanovení Občanského zákoníku a ve smyslu následujících odstavců.
- 3) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností výpovědi bez udání důvodu, a to nejdříve po 3 letech od data uzavření smlouvy. Výpovědní lhůta činí ..... měsíců.
- 4) *Poskytovatel* může vypovědět tuto smlouvu v případě, že nebude oprávněn nadále zajišťovat služby provozu a správy Metropolitní optické sítě, jejíž prostředky poskytovaná služba dle

Číslo smlouvy poskytovatele: .....

předmětu této smlouvy využívá. V takovém případě se na výpověď vztahuje výpovědní lhůta 1 (slovy jeden) měsíc.

- 5) Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé 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) Cena za pravidelně poskytované služby je dohodnuta jako měsíční a je stanovena na základě Definice služby, a to pro služby, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2) Cena za pravidelně poskytované služby bude účtována měsíčně, vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, tento den je dnem zdanitelného plnění.
- 3) První faktura za pravidelně poskytované služby bude ze strany poskytovatele vystavena za měsíc, v němž bude zahájeno poskytování služby dle Předmětu této smlouvy.
- 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) Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
- 6) Splatnost faktury je 14 (slovy čtrnáct) dní ode dne jejího doručení *Objednateli*. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet *Poskytovatele*.
- 7) V případě, že je *objednatel* v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, má *Poskytovatel* právo vyúčtovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,01% ze smluvní ceny za každý den prodlení.
- 8) V případě, že je *Poskytovatel* v prodlení se servisními zásahy dle této smlouvy, má *Objednatel* právo vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 0,01% ze smluvní ceny za každý den prodlení.
- 9) Uplatnění smluvní pokuty nezbavuje kteroukoli ze *Smluvních stran* práva na uplatnění náhrady škody způsobené nedodržením smluvních podmínek ze strany druhé.
- 10) *Poskytovatel* prohlašuje a potvrzuje, že k datu podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů (dále jen „nespolehlivý plátcem“) a současně není v postavení a ani nijak nehrozí, že v době do splatnosti peněžitých plnění *objednatele* podle této smlouvy bude v postavení, kdy nemůže plnit své daňové povinnosti z hlediska DPH vůči svému správci daně.
- 11) V případě, že by se *Poskytovatel* stal po podpisu tohoto dodatku ke smlouvě nespolehlivým plátcem, zavazuje se o této skutečnosti bezodkladně písemně vyzoomět *Objednateli*. V případě porušení této povinnosti je *Objednatel* oprávněn požadovat po *Poskytovateli* náhradu tím způsobené škody.
- 12) Pokud bude mít *Poskytovatel* v době splatnosti daňového dokladu status nespolehlivého plátce a to dle §106a zákona 235/04 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění *Objednatel* ručí za nezaplacenou daň. *Objednatel* je v tomto případě oprávněn nezaplatit *Poskytovateli* částku ve výši rovnající se DPH, která bude použita jako zvláštní způsob zajištění daně dle §109a zákona 235/04 Sb.

Číslo smlouvy poskytovatele: .....

- 13) *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* je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě.
- 14) 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 úroků z prodlení.

## VI. Rozsah a odpovědnosti za škodu

- 1) *Smluvní strany* jsou zodpovědné za škody, které vzniknou jejich zaviněním.
- 2) *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *Objednatele*.
- 3) Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.

## VII. Důvěrné informace

- 1) Pokud nebude dohodnuto jinak, každá ze zúčastněných stran se zavazuje, že utají před třetími stranami a osobami důvěrné informace a know-how, které získá na základě stávající smlouvy od strany druhé, zejména informace a skutečnosti tvořící obchodní, hospodářské nebo jiné utajované skutečnosti. *Smluvní strany* za důvěrné a utajované považují vedle informací výslovně označených jako důvěrné nebo tajné také takové informace, které nejsou všeobecně a veřejně známé, běžně dostupné, a které mohou svým zveřejněním způsobit škodlivý následek pro kteroukoli *Smluvní stranu*.
- 2) *Smluvní strany* zaváží své zaměstnance, kteří přijdou do styku s důvěrnými informacemi ve smyslu tohoto odstavce k takovému zacházení s těmito informacemi, aby nedošlo k porušení závazků dle této smlouvy.
- 3) Za důvěrná jsou považována i ustanovení této smlouvy, pokud se nejedná o poskytnutí informací dle čl. XI/10 a čl. XI/11 této smlouvy.

## VIII. Oprávněné osoby a zásady komunikace

- 1) Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce.
- 2) Všechny požadavky *Objednatele* na servisní zásahy budou předávány jednoznačným procesem přes Centrální helpdesk (dále jen CHD).
- 3) V evidenci požadavků CHD je veden úplný seznam všech požadavků na servisní zásahy a jejich životní cyklus, včetně časových záznamů. *Poskytovatel* je oprávněn požadavek předaný jinou cestou odmítnout.
- 4) Požadavky jsou *Objednatel*em zadávány v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin. U požadavků, zadaných mimo uvedenou dobu je *Poskytovatel* oprávněn posunout čas přijetí požadavku na následující pracovní den po datu jeho založení v evidenci požadavků CHD.

Číslo smlouvy poskytovatele: .....

- 5) Vyřešení požadavku na servisní zásah potvrzují oprávněné osoby na straně *Objednatele* a *Poskytovatele* v elektronickém formuláři v evidenci požadavků CHD, který obsahuje popis provedených úkonů, celkový čas řešení požadavku, datum provedení jednotlivých úkonů, jméno předávající a přijímající osoby.
- 6) Rozhraní aplikace CHD pro zadávání a evidenci požadavků na servisní zásahy je na adrese: <http://helpdesk.liberec.cz> .
- 7) Oprávněné osoby *Objednatele* budou, v případě potřeby, bezplatně zaškoleny na používání aplikace CHD pro zadávání a sledování požadavků.
- 8) Kontakty na Centrální helpdesk *Poskytovatele*:  
Centrální helpdesk Liberecké IS, a.s., tel.: **485 243 555**,  
e-mail: [helpdesk@libereckais.cz](mailto:helpdesk@libereckais.cz)
- 9) Oprávněné osoby za *Poskytovatele*:  
Ve smluvních záležitostech:  
a) ..... tel.: .....,  
e-mail: .....  
V technických záležitostech:  
b) ....., mob.: .....  
e-mail: .....,
- 10) Oprávněná osoba za *Objednatele*:  
V technických a smluvních záležitostech:  
....., tel.: .....  
e-mail: .....

## IX.Doba provozu a pracovní doba

- 1) Služba dle Předmětu smlouvy je poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou přerušení dodávky služeb dle specifikace v článku X. této smlouvy.
- 2) Pracovní doba Centrálního HelpDesku *Poskytovatele*: Pondělí - Čtvrtek 08:00 - 16:00 hod, Pátek 08:00 - 14:00.
- 3) HotLine *Poskytovatele* je dostupná mimo pracovní dobu uvedenou v odst. 2) telefonicky na tel. čísle: 485 243 555.

## X.Přerušování 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.
- 2) Omezení nebo přerušování poskytování služby lze provést z následujících důvodů:
  - a. při provádění plánované údržby nebo oprav závad na technických zařízeních Metropolitní optické sítě v Liberci, jejíž prostředky služba využívá; o termínech konání plánovaných údržbových prací bude zástupce *Objednatele* uvedený v této smlouvě

Číslo smlouvy poskytovatele: .....

včas *Poskytovatelem* informován a to nejméně 5 (slovy pět) dnů před jejich započítím;

- b. vzniku neplánovaných technických závad na technických zařízeních Metropolitní optické sítě v Liberci, jejíž prostředky služba využívá; v takovém případě bude neprodleně informován zástupce *Objednatele* uvedený v této smlouvě v okamžiku zjištění závady;
- c. při zjištění, že *Objednatel* i přes předchozí upozornění *Poskytovatelem*, užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy; anebo při zjištění zneužití služby třetí osobou se souhlasem *Objednatele*;
- d. při existenci okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);

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 písemných vzestupně očíslovaných dodatků, odsouhlasených oběma *Smluvními stranami*. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze *Smluvních stran*. Platnost dodatku je vždy od data zveřejnění v registru smluv.
6. *Smluvní strany* se dohodly, že zápisy z jednání smluvních stran nejsou považovány za potvrzení o uzavření a změně této smlouvy dle Občanského zákoníku v platném znění.
7. *Smluvní strany* se dohodly, že řešením veškerých případných sporů, jež by z této smlouvy anebo v souvislosti s ní vznikly, bude pověřen příslušný obecný soud v místě sídla *Poskytovatele*.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu, a každá ze *Smluvních stran* si ponechá jeden.
9. Každá ze *Smluvních stran* je povinna uchovat originál smlouvy obsahující její podpis a předložit jej v případě soudního jednání.
10. *Smluvní strany* jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.
11. *Smluvní strany* berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
12. *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

Číslo smlouvy poskytovatele: .....

poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Smluvní strana, která smlouvu zveřejní, za zveřejnění neoznačených údajů podle předešlé věty nenese žádnou odpovědnost.

13. Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
14. *Smluvní strany* berou na vědomí, že plnění podle této smlouvy poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností této smlouvy, nese veškerou odpovědnost za případné škody takového plnění bez právního důvodu, a to i v případě, že druhá strana takové plnění přijme a potvrdí jeho přijetí.
15. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:
  - Příloha č. 1 - Definice služby
  - Příloha č. 2 - Garance služby – definice SLA

V Liberci dne: .....

V Liberci dne: .....

Za *Objednatele*:

Za *Poskytovatele*:

.....

.....



Číslo smlouvy poskytovatele: .....

## Příloha č. 1 smlouvy – Definice služby

### Poskytované služby od ..... – standardní provoz

Popis položek (služeb)	Množství (počet jednotek)	Celkem cena bez DPH / měsíc	Celkem cena včetně DPH / měsíc
<b>Poskytování konektivity do Internetu</b> – předání internetové konektivity o kapacitě <b>100 Mbit/s</b> na optických portech E2000.  Full duplex, neomezený přenos dat.	100 Mbit/s	.....,-Kč	.....,-Kč
		<b>Cena celkem:</b>	<b>..... Kč/měsíc</b>

Služba dle Předmětu smlouvy je poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou přerušení dodávek služeb specifikovaných v článku X. této smlouvy.

V Liberci dne: .....

V Liberci dne: .....

Za *Objednatele*:

Za *Poskytovatele*:

.....

.....



Číslo smlouvy poskytovatele: .....

## Příloha č. 2 smlouvy - Garance služby – definice SLA

### Dostupnost služeb přístupu k síti Internet dle Definice služby v Příloze č. 1 smlouvy:

- (1) Dostupnost služeb je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho kalendářního měsíce.
- (2) Dostupnost datového okruhu pro poskytování služby je 97,0%.
- (4) *Poskytovatel* si vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb za podmínek uvedených v článku X. této smlouvy.

### Lhůty pro řešení požadavků (reakční doba, doba zásahu a doba vyřešení):

Doba reakce – 4 hodiny,

Doba zásahu – 24 hodiny,

Doba vyřešení – 48 hodin.

- Doba reakce = počet hodin do reakce na požadavek od jeho přijetí *Poskytovatelem*. Reakcí bude informace uživateli o postupu či osobě přidělení na řešení požadavku.
- Doba zásahu = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku *Poskytovatelem* do začátku jeho řešení.
- Doba vyřešení = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku *Poskytovatelem* do jeho vyřešení.

### Definice nedostupnosti služby přístupu k síti Internet

Poskytovaná služba se považuje za nedostupnou, jestliže ztrátovost paketů je větší než 0,1% od síťové karty uživatele po výchozí bránu sítě poskytovatele.

Za průkazné pro měření ztrátovosti paketu se považuje příkaz ping o 1000 ks paketu s velikostí 400 bytu, který bude prováděn v pravidelných intervalech o minimální délce 50ms. Pro reklamaci služby je nutné, aby prováděná měření tímto způsobem vykazovala stejné nebo horší parametry než je zaručená ztrátovost paketu, a to v pěti po sobě následujících testech s tím, že tyto testy budou prováděny v intervalu 30 sekund až pěti minut po sobě následujících s maximální periodou 60 minut.