



SMLOUVA

**o provádění dodávek, prací a služeb
elektronických komunikací**

-

připojení k síti INTERNET

uzavřená dle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

č.smlouvy poskytovatele:

I.

Smluvní strany

1.1 XXXXXXXX

se sídlem: XXXXXXXXXXXXX, PSČ: XXX XX,
zastoupená: XXXXXXXXXXXXXXXX,
IČO: XXX XX XXX
DIČ: XXXXXXXXXXXX
zapsána: v OR u XX v XXXXXXXX, oddíl X, vložka XXXX
bankovní spojení: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
č.ú.: XXXXXXXXXXX / XXXX

(dále jen objednatel)

1.2 DataExpert s.r.o.

se sídlem: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00
zastoupená: Ing. Jiřím Lindou, jednatelem společnosti
IČO: 279 65 201
DIČ: CZ27965201
zapsána: v OR u KS v Plzni, oddíl C, vložka 19002
bankovní spojení: ČSOB Plzeň, č.ú.: 211144354 / 0300

(dále jen poskytovatel)

1.3 Pověření pracovníci jednat ve věcech této smlouvy, kromě jejích změn:

za objednatele: XXXXXXXXXXXXXXXX

za poskytovatele: XXXXXXXXXXXXXXXX

II.

Předmět smlouvy

2.1 Předmět smlouvy (plnění) je definován jako soubor prací, dodávek, služeb a výkonů , který je tvořen těmito součástmi:

- 2.1.1 Dodávka, montáž, instalace a nastavení hraničních přístupových zařízení CISCO dle přílohy č.1 v jednotlivých lokalitách společnosti objednatele dle přílohy č.2. včetně případného VPN propojení mezi lokalitami společnosti objednatele.
- 2.1.2 Zajištění internetové konektivity v jednotlivých lokalitách společnosti objednatele dle přílohy č.2.
- 2.1.3 Zajištění rozšířené servisní podpory hraničních přístupových zařízení CISCO dle přílohy č.3.
- 2.1.4 Zajištění vzdáleného dohledu VPN sítě objednatele.
- 2.1.5 Zajištění prací a služeb dle požadavků objednatele dle cenové specifikace poskytovatele uvedené v příloze č.4.

2.2 Práce a služby, které jsou předmětem této smlouvy, budou poskytovatelem prováděny v rámci sjednaného rozsahu s upřesněním podle požadavků a pokynů objednatele.

III.

Čas plnění

3.1 Předmět smlouvy bude poskytovatelem prováděn průběžně od XX.XX.XXXX a bude pravidelně plněn v těchto lhůtách:

- předmět plnění dle bodu 2.1.1 smlouvy: jednorázově do max. X týdnů po podpisu smlouvy
- předmět plnění dle bodu 2.1.2 smlouvy: nepřetržitě, od data předání předmětu plnění dle bodu 2.1.1. objednateli
- předmět plnění dle bodu 2.1.3 smlouvy: nepřetržitě, od data předání předmětu plnění dle bodu 2.1.1. objednateli
- předmět plnění dle bodu 2.1.4 smlouvy: nepřetržitě, od data předání předmětu plnění dle bodu 2.1.1. objednateli
- předmět plnění dle bodu 2.1.5 smlouvy: jednorázově, vždy na základě požadavků a pokynů objednatele nebo v případě, že si to vyžádá provozní situace na hraničním, přístupovém zařízení CISCO v kterékoliv lokalitě dle přílohy č.2.

- 3.2 Objednatel se zavazuje, že řádně průběžně plněný předmět smlouvy, resp. jeho části převezme a zaplatí za jejich provedení dohodnutou cenu za podmínek dále stanových touto smlouvou.

IV.

Cena plnění

- 4.1 Cena za provedení předmětu smlouvy v rozsahu čl. II této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí u jednotlivých součástí předmětu smlouvy dle odst. 2.1 této smlouvy:

- a) u odst. 2.1.1: XXXX,- Kč / jednorázově
- b) u odst. 2.1.2: XXXX,- Kč / za měsíc
- c) u odst. 2.1.3: XXXX,- Kč / za měsíc
- d) u odst. 2.1.4: XXXX,- Kč / za měsíc
- e) u odst. 2.1.5: dle rámcové cenové specifikace poskytovatele uvedené v příloze č.4

Veškeré uvedené ceny jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.

- 4.2 Ceny uvedené v odst. 4.1 této smlouvy jsou pevné a nelze je po dobu trvání této smlouvy měnit, pokud nebude dohodnuto jinak.

- 4.3 V ceně za provedení prací a služeb jsou zahrnuty i veškeré náklady poskytovatele, které mu vzniknou v souvislosti s jejich prováděním, kromě případů, kdy součástí předmětu budou plnění, které strany dohodou vymezí, jako plnění nad rámec předmětu smlouvy.

- 4.4 Bude-li objednatel vyžadováno provedení prací, nebo služeb, nebo se ukáže nutnost provedení prací, které nejsou předmětem této smlouvy (vícepráce), resp. bude překročen dohodnutý rozsah dle odst. 2.1 této smlouvy, musí poskytovatel na tuto skutečnost objednatel upozornit před zahájením těchto prací.

V tomto případě musí být dohodnut nový rozsah, případně další detailní náležitosti smlouvy, před zahájením víceprací. Vícepráce potom budou ve fakturaci zvlášť vyznačeny.

- 4.5 Pokud se mění rozsah popř. cena, případně další náležitosti smlouvy z důvodů uvedených zejména v odst. 4.2 a 4.4 této smlouvy, navrhne písemné změny poskytovatel nejpozději do 3 pracovních dnů od zjištění důvodů. Tyto změny musí být objednatel písemně odsouhlaseny. V případě, že se tak nestane, má se za to, že navrhované změny nebyly odsouhlaseny.

4.6 Odsouhlasené změny rozsahu, ceny a další náležitosti smlouvy musí být dohodnuty písemným dodatkem k této smlouvě.

V.

Platební podmínky

5.1 Práce a služby dle odst. 2.1.2, 2.1.3 a 2.1.4 budou fakturovány včetně daně z přidané hodnoty měsíčně, a to vždy do 15. dne každého měsíce za měsíc předcházející, na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem.

5.2 Cena za plnění dle odst. 2.1.1 této smlouvy bude fakturována objednateli takto:

- a) po podpisu smlouvy uhradí objednatel XX% částky uvedené v odst. 4.1. a), a to na základě zálohové faktury se 14-denní splatností vystavené poskytovatelem.
- b) zbývající částku, tj. XX% uhradí objednatel na základě realizační faktury vystavené poskytovatelem, a to po podpisu akceptačního protokolu (převzetí díla dle odst. 2.1.1) objednatelem.

5.3 Cena za plnění dle odst. 2.1.5 této smlouvy bude fakturována objednateli v průběhu trvání smlouvy. V případě, že budou fakturovány služby a práce dle odst. 2.1.5 této smlouvy, bude přílohou této faktury soupis těchto prací a služeb, předem odsouhlasený příslušným pověřeným pracovníkem objednatele. Soupis těchto prací musí být vyhotoven písemně poskytovatelem a odsouhlasen objednatelem.

5.4 Faktury jsou splatné do 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli.

5.5 Dnem zaplacení faktury se rozumí den připsání platby dle faktury na účet poskytovatele.

5.6 Faktura musí zejména obsahovat:

- označení: faktura číslo ...
- název (obchodní firma) a sídlo poskytovatele i objednatele, IČO, DIČ
- důvod fakturace, popis práce, označení díla, vyznačení víceprací
- bankovní spojení smluvních stran
- fakturovanou částku
- daňové náležitosti
- den odeslání faktury a lhůtu splatnosti

- přílohu - soupis provedených prací a služeb nebo předávací protokol

- 5.7 Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která není odsouhlasena pověřeným pracovníkem objednatele, nebo neobsahuje některou náležitost dle bodu 5.6, případně má jiné závady v obsahu. U vrácené faktury musí objednatel vyznačit důvod vrácení.
- 5.8 Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury, pokud nebude mezi stranami dohodnuto jinak.

VI.

Odpovědnost za vady

- 6.1 Záruční doba všech dodaných zařízení dle odst. 2.1.1, uvedených v příloze č.1 této smlouvy trvá po celou dobu uvedenou u jednotlivých zařízení v příloze č.1.
- 6.2 Poskytovatel odpovídá za to, že předmět této smlouvy je provedený podle ustanovení této smlouvy, právních předpisů a je prostý právních vad.
- 6.3 Poskytovatel odpovídá za vady, které má předmět plnění v době jeho předání a dále odpovídá za vady, které se projeví u této části předmětu smlouvy po jeho předání, pokud byly způsobeny porušením povinností ze strany poskytovatele.
- 6.4 Poskytovatel neodpovídá za vady předmětu plnění, které vznikly použitím podkladů, pokynů a věcí poskytnutých objednatelem a poskytovatel nemohl ani při vynaložení veškeré péče zjistit jejich nevhodnost, nebo na ně upozornil objednatele, ale ten na jejich použití či splnění trval.
- 6.5 Objednatel se zavazuje, že případnou reklamaci vad plnění uplatní bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, písemně u poskytovatele.
- 6.6 Poskytovatel je povinen na žádost objednatele bez zbytečného odkladu vady svého plnění odstranit, i když neuznává, že za vady odpovídá, ve sporných případech nese náklady až do rozhodnutí o reklamaci prozatím poskytovatel.
- 6.7 Smluvní strany se dohodly, že v případě vady předmětu plnění, má objednatel právo požadovat a

poskytovatel povinnost odstranit tyto vady bezplatně. Objednatel je oprávněn kdykoli změnit jím uplatněný nárok z odpovědnosti za vady.

- 6.8 Poskytovatel se zavazuje zahájit odstraňování případných vad předmětu plnění ve smyslu bodu 6.6 bez zbytečného odkladu od uplatnění oprávněné reklamace objednatelem a vady odstranit v nejkratší možné době. Termín odstranění vad se dohodne písemně.
- 6.9 Jestliže byly vyvolány další práce odstraňováním vad, nevzniká poskytovateli nárok na jejich úhradu.

VII.

Podmínky provádění prací a služeb

- 7.1 Místem plnění předmětu smlouvy jsou jednotlivé lokality společnosti objednatele uvedené v příloze č.2. Současně objednatel souhlasí s prováděním prací a služeb vzdáleně, pomocí VPN spojení z místa sídla poskytovatele: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00.
- 7.2 Plnění předmětu této smlouvy dle odst. 2.1.1. bude provedeno poskytovatelem a předáno objednateli do max. XX týdnů od podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami. Objednatel uděluje výslovný souhlas poskytovateli datově propojit VPN síť společnosti objednatele. Za tímto účelem zajistí poskytovateli administrátorský přístup do příslušných zařízení společnosti objednatele.
- 7.3 Plnění předmětu této smlouvy dle odst. 2.1.2. bude prováděno poskytovatelem nepřetržitě 24h/365 dní v roce. Parametry služby jsou:
- Sjednaná dostupnost služby:
 - Maximální rychlost:
 - Inzerovaná rychlost:
 - Běžně dostupná rychlost:
 - Minimální rychlost:
 - Velká trvajících odchylka:
 - Velká opakující se odchylka:

Objednatel zajistí na své náklady napájení el.energií všech zařízení, které jsou součástí služby poskytovatele, ať již jde o zařízení v majetku poskytovatele nebo objednatele, a které jsou umístěné v prostorách objednatele.

7.4 Plnění předmětu této smlouvy dle odst. 2.1.3. bude prováděno poskytovatelem nepřetržitě 24h/365 dní v roce. Parametry služby jsou:

- Odstranění poruchy NBD (následující pracovní den) od nahlášení objednatelem do 14 hod. SEČ předchozího pracovního dne poskytovateli. V případě nahlášení po 14.00 hod. SEČ, bude závada odstraněna nejpozději během NBD+1 (druhého následujícího pracovního dne).
- Odstranění poruchy ve všech lokalitách.

7.5 Plnění předmětu této smlouvy dle odst. 2.1.4. bude prováděno poskytovatelem nepřetržitě 24h/365 dní v roce. Parametry služby jsou:

- Odstranění poruchy NBD (následující pracovní den) od nahlášení objednatelem do 14 hod. SEČ předchozího pracovního dne poskytovateli. V případě nahlášení po 14.00 hod. SEČ, bude závada odstraněna nejpozději během NBD+1 (druhého následujícího pracovního dne).
- Odstranění poruchy ve všech lokalitách.
- Vzdálený dohled přístupových VPN zařízení Cisco a průběžná kontrola provozních logů – „předávacím“ místem služby jsou Ethernetové porty LAN na přístupovém VPN zařízení Cisco v každé lokalitě.
- Objednatel zajistí na své náklady napájení el.energií všech zařízení, které jsou součástí služby poskytovatele, ať již jde o zařízení v majetku poskytovatele nebo objednatele, a které jsou umístěné v prostorách objednatele.
- Předmět plnění této smlouvy dle odst. 2.1.4 zahrnuje pouze vzdálený dohled a průběžnou kontrolu provozních logů přístupových VPN zařízení Cisco ve všech lokalitách dle přílohy č.2 této smlouvy a garanci odstranění poruchy. Veškeré náklady spojené s vlastním odstraněním poruchy, nebo úpravou nastavení jednotlivých přístupových VPN zařízení Cisco bude poskytovatel fakturovat samostatně dle odst. 4.1. e). Veškeré náklady budou vždy vyčísleny od zahájení odstraňování poruchy do jejího úplného odstranění, a to vždy z místa sídla poskytovatele.

7.6 Poskytovatel provede práce a poskytne služby na své náklady a na vlastní nebezpečí.

7.7 Objednatel seznámí poskytovatele se všemi okolnostmi, které by podstatným způsobem mohly ovlivnit způsob provádění prací, resp. se skutečnostmi, které by mohly bránit řádnému provádění prací poskytovatelem.

7.8 Objednatel se zavazuje, že po dobu trvání této smlouvy zajistí do všech zařízení, které jsou

předmětem správy a údržby dle této smlouvy a jsou v majetku objednatele, administrátorský přístup pouze zaměstnancům poskytovatele. V případě, že dojde k porušení tohoto závazku, poskytovatel neručí za kvalitu poskytované služby dle této smlouvy a není v prodlení při případném, následném odstraňování poruch, které by nebyly odstraněny včas dle závazku poskytovatele v této smlouvě. Navíc má právo poskytovatel vyfakturovat nad rámec této smlouvy veškeré časové náklady vzniklé zásahem do spravovaných zařízení neoprávněnou osobou. Na tuto skutečnost poskytovatel předem upozorní objednatele.

7.9 Poskytovatel se zavazuje, že zajistí provoz sekundárního DNS serveru.

7.10 Poskytovatel se zavazuje zajistit takový počet internetových adres, který odpovídá velikosti sítě objednatele a jeho velikost je v souladu s pravidly, které pro přidělování internetových adres uplatňuje jejich správce, společnost RIPE NCC.

7.11 Obdržel-li poskytovatel stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového systému nebo informačního systému dostupného přes síť poskytovatele na to, že objednatel ohrozil bezpečnost dat nebo informačního systému tohoto provozovatele, má právo požadovat od objednatele zjednání nápravy. Považuje-li poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, a objednatel do 3 pracovních dní nesjedná nápravu, má právo přerušit poskytování služeb dle čl. II této smlouvy objednateli. V takovém případě poskytovatel obnoví poskytování služeb dle čl. II této smlouvy, jakmile se přesvědčí, že objednatel přijal opatření postačující k vyřešení stížnosti. V případě oprávněnosti takové stížnosti se alikvotní část měsíční ceny sjednané v čl. IV této smlouvy za dobu pozastavení služeb objednateli nevrací.

7.12 Poruchou služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci služby.

7.13 Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení služby, které zajišťuje objednatel. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy. Plánovaná doba údržby musí být nahlášena nejméně týden nejpozději 14 kalendářních dní před plánovanou událostí a maximální doba údržby nesmí přesáhnout čtyři hodiny

měsíčně. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení objednatelem v souladu s Popisem procesu odstranění poruchy.

- 7.14 Dobou odezvy se rozumí doba mezi začátkem poruchy a informováním objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o přepokládané době jejího ukončení.
- 7.15 Servisní zásah je výkon prací, vedoucí k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby, ať už náhradou nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či přenosovém médiu.
- 7.16 Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách objednatele, je objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud objednatel tento přístup neumožní, je pozastaveno počítání doby nedostupnosti. Od okamžiku umožnění přístupu zaměstnanců poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení je pak obnoveno načítání délky doby nedostupnosti.
- 7.17 Veškeré reklamace poskytované služby budou uplatněny na základě telefonického oznámení o zjištěné závadě, které bude hlášeno objednatelem na servisní telefonní číslo +420 606665789, popř. zasláno na e-mail: servis@dataexpert.cz.

VIII.

Předání a převzetí plnění

- 8.1 Za předání a převzetí plnění se považuje okamžik, kdy objednatel toto plnění převezme nebo je začne využívat, nejdéle však dnem potvrzení soupisu prací a služeb.
- 8.2 Smluvní strany se dohodly, že předmět smlouvy bude předáván písemným soupisem prací a služeb uvedeným na příslušné měsíční faktuře či v příloze faktury. Pokud příslušnou fakturu objednatel akceptuje dle čl. V této smlouvy má se za to, že předmět plnění převzal.

IX.

Smluvní pokuty, náhrada škody

- 9.1 V případě, že dostupnost Služby dle odst. 7.3. této Smlouvy bude v některé lokalitě dle přílohy č.2 v kalendářním měsíci nižší než sjednaná dostupnost Služby, je účastník oprávněn požadovat snížení

jednotkové měsíční ceny u dotčené lokality o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku služby, maximálně však do výše 100% paušální měsíční ceny. Požadavek na snížení měsíční ceny musí objednatel uplatnit písemně nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby. Tohoto závazku se zhotovitel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním objednatele. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny poskytovatele, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet objednatele.

Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:

- a) dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností objednatele vyplývajících z této smlouvy,
- b) dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti služeb,
- c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za „vyšší moc“ se považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni v oblasti zahrnující místo výkonu služby, resp. vztahující se k výkonu služby, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, zásahy blesku, exploze, sesuvy půdy v oblasti zahrnující místo výkonu služby nebo místo se vztahem k výkonu služby s dopadem na provoz nebo dostupnost tohoto místa, průmyslové spory jakéhokoliv typu.

- 9.2 Za prodlení s předáním plnění této smlouvy dle odst. 2.1.1 má právo objednatel uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,05% z částky uvedené v odst. 4.1. a) za každý den prodlení.
- 9.3 Za prodlení s odstraněním závady ve sjednané kvalitě (NBD) u služeb dle odst. 2.1.3 a 2.1.4 má právo objednatel uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.
- 9.4 Za prodlení s úhradou faktur se sjednává ve prospěch poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.

- 9.5 Objednatel není oprávněn domáhat se náhrady škody, která přesahuje dohodnutou smluvní pokutu, vyjma prokazatelně vzniklé škody na movitých zařízeních objednatele, dotčených službou poskytovatele.

X.

Vyšší moc

- 10.1 Pro účely této smlouvy se za vyšší moc považují skutečnosti, které nejsou závislé a ani nemohou být ovlivněny smluvními stranami, např. válka, mobilizace, povstání, stávka mimo stávky zaměstnanců zhotovitele, občanské nepokoje atd.
- 10.2 Pokud se plnění této smlouvy stane nemožným do 1 měsíce od zásahu vyšší moci, strana, která se bude odvolávat na vyšší moc, požádá druhou stranu o úpravu smlouvy ve vztahu k předmětu, ceně a době plnění. Pokud nedojde k dohodě, má strana, která se odvolala na vyšší moc, právo odstoupit od smlouvy. Účinky odstoupení nastanou dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

XI.

Ostatní ujednání

- 11.1. Objednatel a poskytovatel se zavazují, že jakékoliv informace, zejména obchodního a technického charakteru, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely, než pro plnění smlouvy. Toto ujednání platí i po dobu 2 let po ukončení smlouvy.
- 11.2. Zhotovitel bude při plnění předmětu této smlouvy postupovat s odbornou péčí, dodržovat obecně závazné předpisy, technické normy, ustanovení této smlouvy a obvyklé obchodní zvyklosti.
- 11.3. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu této smlouvy bude dodržovat veškerá ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.

XII.

Závěrečná ustanovení

- 12.1. Smluvní strany se zavazují, že budou jednat vždy ve prospěch smlouvy, a to jak vůči sobě navzájem, tak vůči třetím osobám. Smluvní strany se rovněž zdrží takového jednání, které by

mohlo být druhou stranou vykládáno jako jednání směřující proti smyslu a účelu smlouvy.

- 12.2. Strany při výkladu smlouvy jako celku i jednotlivých ustanovení budou vycházet z textu smlouvy a jejího účelu, ustanovení občanského zákoníku, zásad těchto zákonů a z obchodních zvyklostí. Při výkladu budou smluvní dokumenty použity v tomto pořadí: text smlouvy, přílohy této smlouvy, všeobecné podmínky poskytovatele a technické parametry služby Připojení k síti Internet.
- 12.3. Strany prohlašují, že předmět svých závazků považují za dostatečně určený.
- 12.4. Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí ustanoveními § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 12.5. Objednatel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích poskytovatele (pouze v případě odkazu na realizaci referenční zakázky). V ostatních případech jen na základě předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 12.6. Pokud pozbude z jakéhokoliv důvodu některé ustanovení smlouvy platnosti, nečiní tato skutečnost neplatnou celou smlouvu. V takovém případě jsou smluvní strany povinny neplatné ustanovení nahradit novým platným, jenž bude odpovídat smyslu a účelu smlouvy, a to do 15 dnů od takového zjištění.
- 12.7. Smluvní strany se dohodly, že případné spory či nejasnosti budou vždy nejdříve řešit vzájemným jednáním.
- 12.8. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z řádně sjednaného smluvního vztahu a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, nebudou, oproti ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací uvedených v příloze č.5 čl.X odst.5, řešeny rozhodčím řízením Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. Tyto případy budou věcí obecných soudů v České republice.
- 12.9. Smlouvu lze upravovat pouze dohodou smluvních stran písemnými v řadě číslovanými dodatky.
- 12.10. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji jednostranně vypovědět s 3-měsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet od 1.dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém jedna smluvní

strana doručila výpověď smluvní straně druhé. Od této smlouvy nelze jednostranně odstoupit.

- 12.11. Objednatel může smlouvu jednostranně vypovědět nejdříve po uplynutí XX měsíců od podpisu této smlouvy.
- 12.12. V případě ukončení platnosti smlouvy je objednatel povinen umožnit demontáž a vrácení veškerých zařízení poskytovatele – přenosová zařízení pro zajištění konektivity do Internetu (přenosové koncové jednotky, antény apod.). Demontáž a odstranění těchto zařízení provede poskytovatel na vlastní náklady nejpozději do 30 dnů od ukončení platnosti této smlouvy.
- 12.13. Práva a povinnosti touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., v platném znění, o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 12.14. Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každý má platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
- 12.15. Smluvní strany po přečtení smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem bez výhrad, že tato byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek a zároveň prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by bránily řádnému uzavření smlouvy a jejímu plnění.
- 12.16. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
- a) Příloha č.1 - Specifikace předmětu dodávky dle odst. 2.1.1.
 - b) Příloha č.2 - Specifikace internetové konektivity v jednotlivých lokalitách
 - c) Příloha č.3 - Seznam hraničních přístupových zařízení CISCO se servisní podporou výrobce CISCO
 - d) Příloha č.4 - Cenová specifikace prací a služeb poskytovatele
 - e) Příloha č.5 - Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností DataExpert s.r.o.
 - f) Příloha č.6 - Technické parametry služby Připojení k síti Internet

Na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Plzni dne XX.XX.XXXX

.....
Za objednatele

.....
Za poskytovatele

Příloha č.1

Specifikace předmětu dodávky dle odst. 2.1.1.

Schéma datového propojení VPN sítí

Příloha č.2

Specifikace internetové konektivity v jednotlivých lokalitách

Příloha č.3

Seznam hraničních přístupových zařízení CISCO se servisní podporou výrobce CISCO

Příloha č.4

Cenová specifikace prací a služeb poskytovatele

Příloha č.5

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnost
DataExpert s.r.o.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

společností

DataExpert s.r.o.

Obsah

- I. Všeobecná ustanovení
- II. Definice pojmů
- III. Smluvní vztah
- IV. Práva a povinnosti smluvních stran
- V. Reklamáce služeb, smluvní pokuty
- VI. Hlášení poruch
- VII. Cena, platební podmínky a úrok z prodlení
- VIII. Případy přerušení poskytování služby, vyšší moc
- IX. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace
- X. Závěrečná ustanovení

DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00

Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.účtu: 211144354/0300

I. Všeobecná ustanovení

1. Všeobecné podmínky stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy na jejichž základě společnost DataExpert s.r.o., poskytuje svým zákazníkům služby elektronických komunikací, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu.
2. Všeobecné podmínky jsou veřejně dostupné v sídle společnosti DataExpert s.r.o. a na internetové adrese: <http://www.dataexpert.cz>. Společnost DataExpert s.r.o. prohlašuje, že je držitelem Osvědčení č.1964 ze dne 30. března 2007, vydaného pod č.j.17786/2007-634 Českým telekomunikačním úřadem, týkajícího se výkonu následujících komunikačních činností:
 - a) služby přístupu k síti Internet; služba je poskytována jako veřejně dostupná; územní rozsah – Česká republika.

II. Definice pojmů

1. **Poskytovatel** je společnost DataExpert s.r.o., jako obchodní partner provozovatelů přenosových sítí společností Telco Pro Services, a. s., se sídlem Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4, IČ: 29148278 a Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem Náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001.
2. **Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
3. **Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
4. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
5. **Internet** je celosvětová síť zapojených počítačů komunikujících prostřednictvím protokolu TCP/IP.
6. **POWERnet** je obchodní značka Poskytovatele pro poskytování služeb připojení k síti Internet.
7. **Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
8. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
9. **Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
10. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
11. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
12. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
13. **Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítí elektronických komunikací.
14. **Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
15. Služba se považuje za **zřízenou** dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným.
16. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.
17. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
18. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více parametrů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.
19. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.
20. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
21. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.

22. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
23. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.
24. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
25. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
26. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
27. **Dohledové centrum (SMC – Service Management Centre)** je vnitřní proces Poskytovatele, který nepřetržitě sleduje stav sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy v síti.
28. **Právní a reklamační oddělení** Poskytovatele přijímá a vyřizuje Reklamace podávané Zákazníkem.
29. **Reklamace** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamačního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamace může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
30. **Námítka** je podání Zákazníka Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
31. **Vadně poskytnutá činnost elektronických komunikací**, je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákonně stanoveným podmínkám.
32. **Jednorázová cena za zřízení Služby** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
33. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané v příslušné smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.
34. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z příjmu (DPH), v platném znění.
35. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený zákonem pro výkon státní správy ve věcech zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
36. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba pro niž je potřebné zpracování provozních údajů nebo lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.
35. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem Veřejné komunikační sítě a poskytováním služby elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.
36. **Sítě elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
37. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
38. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.
39. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
40. **Závada, porucha na elektronickém komunikačním zařízení** je fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.

III. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká na základě písemné dohody – **Smlouvy** sepsané Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzené podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
2. Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.
3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
4. Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí:
 - a) uplynutím sjednané doby,
 - b) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí:
 - a) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - b) uplynutím smluvně sjednané výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně; podat výpověď lze v tomto případě i bez udání důvodů,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
7. Převod smluvně sjednaných práv a povinností ze Zákazníka na třetí osobu lze výhradně na základě písemně sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Zákazníkem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna.
8. Písemnosti jsou doručovány na adresu uvedenou smluvní stranou. V pochybnostech se má za to, že písemnost (zejména smluvní dokument, faktura apod.) byla doručena třetího dne po odeslání.
9. V případě, že Zákazník neuhradí sjednanou jednorázovou cenu za zřízení služby či měsíční cenu do 30 kalendářních dní od sjednaného termínu splatnosti, může Poskytovatel po předchozím písemném upozornění Zákazníka, nejdříve však 14 kalendářních dní po jeho doručení Zákazníkovi, pozastavit poskytování příslušné Služby, a to až do uhrazení dlužné částky; pozastavení poskytování příslušné Služby není přitom posuzováno jako výpadek Služby. Neuhradí-li Zákazník dlužnou částku ani ve lhůtě dalších 30 kalendářních dní od doručení dalšího písemného upozornění, může Poskytovatel od Smlouvy jednostranně odstoupit. Stejně právo má Poskytovatel i v případě soustavně opožděného placení měsíční ceny Zákazníkem či soustavného neplacení měsíční ceny Zákazníkem. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování měsíční ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování měsíční ceny. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskytovatel je současně oprávněn vymáhat po Zákazníkovi uhrazení prokazatelně vzniklé škody.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek sjednaných ve Smlouvě, v souladu s technickou specifikací Služby a těmito Všeobecnými podmínkami.
2. Dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/07.2005-9 „Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě“ technická specifikace služby zahrnuje min. následující technické parametry:
 - Maximální rychlost
 - Inzerovaná rychlost
 - Běžně dostupná rychlost
 - Minimální rychlost
 - Velká trvajících odchylka
 - Velká opakující se odchylka
3. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování sjednané Služby v termínu stanoveném Smlouvou.
4. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
5. Služba bude Zákazníkovi předána na Koncovém bodě sítě DataExpert.
6. Poskytovatel se zavazuje udržovat své technické prostředky, jež slouží k poskytování Služby, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
7. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu pro oznamování případných výpadků Služby a hlášení požadavků na servisní zásah na stanovených telefonních a faxových číslech SMC, která jsou uvedena v čl. VI. bod 1 těchto Všeobecných podmínek. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejméně **3 pracovní dny** předem.
8. Poskytovatel se zavazuje sledovat stav poskytované Služby a v případě poruchy zahájit bez prodlení práce na jejím odstranění.
9. Při odstraňování poruchy je Poskytovatel oprávněn využít i plnění třetí osoby. Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěna příslušná technologie Zákazníka, a to za přítomnosti osoby zmocněné Zákazníkem. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, Poskytovatel je oprávněn odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za nedodanou Službu.
10. Poskytovatel je povinen při činnostech spojených s poskytováním Služby dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.
11. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Zákazník jej nemůže vyžadovat, s výjimkou případu, kdy je tak sjednáno ve Smlouvě.
12. Zákazník je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování Služby.
13. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb, pokud je to nezbytné v důsledku přestavby technického zařízení, měření, odstraňování poruch, zásahu vyšší moci a na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných státních opatření či z jiných důležitých státních zájmů.
14. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Zákazníkovi termín a rozsah výluky Služby, a to za účelem plánované údržby. Toto nahlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději **5 pracovních dní** před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně (postačuje e-mail) sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby.
15. Zákazník je povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu všechny závady a vady, které vznikly při poskytování Služeb a potřebu všech oprav souvisejících s poskytováním Služby. Při porušení této povinnosti Zákazník odpovídá za škody tím způsobené.
16. Zákazník je povinen zajistit v rámci smluvního vztahu /nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak/ písemné souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených nemovitostí s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických prostředků nutných k poskytování smluvně sjednané Služby a předat Poskytovateli tyto písemné souhlasy na příslušném formuláři, jehož vzor předá Poskytovatel Zákazníkovi, a to ve smluvně sjednaném termínu, vždy však ještě před zahájením poskytování konkrétní Služby.
17. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele, popř. technických prostředků Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nevpouštění do objektu apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu.

Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebním průkazem Poskytovatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech Poskytovatele.

18. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Poskytovatele, popř. vlastní technické prostředky, které byly v rámci smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor, ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.
19. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.
20. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v bodech 17. a 18. nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskytovatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.
21. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát, aby na zařízení Poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele, splňovala obecně závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činností zařízení, která Zákazník připojí k zařízením Poskytovatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost.
22. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě. Tento souhlas se nevyžaduje v případě, že Zákazník je poskytovatelem jiných Služeb s přidanou hodnotou ke Službě.
23. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinností Poskytovatele.
24. Zákazník nesmí službu využívat k porušování autorských práv, případně k jiné trestné činnosti.
25. Zákazník je povinen po ukončení Smlouvy bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od Poskytovatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.
26. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby.
27. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit, je však povinen nejpozději **90 kalendářních dnů** předem tuto skutečnost oznámit Zákazníkům. Toto oznámení provede uveřejněním ve všech svých provozovnách a na své internetové adrese: <http://www.dataexpert.cz>. V případě, že Zákazník nesohlasí se změnou těchto Všeobecných podmínek, je oprávněn ukončit Smlouvu s účinností ke dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek.
28. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických prostředků Poskytovatele.
29. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku 5.250,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu od nástupu servisní čtyř Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku služby dle čl. VI. Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.
30. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu osobních údajů Zákazníka (je-li Zákazník fyzická osoba) v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.

V. Reklamáce služeb, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
2. Reklamáce na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adrese „DataExpert s.r.o., reklamáce, Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00“ a to do **30 kalendářních dnů** ode dne doručení příslušného účetního dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamáce proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.
3. Reklamáce na poskytovanou službu se uplatňuje písemně na adrese „DataExpert s.r.o., reklamáce, Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00“ a to do **30 kalendářních dnů** ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.
4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do **30 pracovních dnů** po jejím obdržení a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do **60 kalendářních dnů** ode dne jejího obdržení.
5. V případě, že výsledkem reklamáce je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude takováto

částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované služby v nejbližším následujícím účetním termínu.

6. Reklamace a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných poruch lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce v SMC Poskytovatele, způsobem popsáním v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.
7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli snížení měsíční paušální ceny dotčené Služby o **1/720** za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby, maximálně však do výše 60% paušální měsíční ceny. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do **30 kalendářních dnů** ode dne kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokutu, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.
8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:
 - a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek,
 - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb,
 - c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

VI. Hlášení poruch

1. SMC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce.
2. V případě výskytu poruchy poskytovaných Služeb podá Zákazník zprávu Poskytovateli telefonicky na telefonním čísle **+420 606 556 789**, nebo e-mailem na elektronické adrese servis@dataexpert.cz.
3. Zákazník v případě zjištění poruchy Služby sdělí Poskytovateli:
 - identifikační údaje (název firmy a její sídlo)
 - číslo smlouvy
 - jméno ohlašovatele poruchy, telefonní číslo
 - čas zjištění poruchy
 - charakter poruchy včetně identifikace služby (kód služby), která byla poruchou postížena
 - orientační rozsah a předpokládané místo poruchy
 - jméno a telefon pracovníka, který bude za stranu Zákazníka zajišťovat součinnost s pracovníky Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera, tento pracovník bude k dosažení po celou dobu, popř. sjednanou dobu v průběhu odstraňování poruchy
 - jméno, telefon pracovníka Zákazníka, který je oprávněn potvrdit odstranění poruchyPoskytovatel potvrdí, že zprávu obdržel a porozuměl hlášení o poruše.
4. Po přijetí hlášení o poruše provede Poskytovatel záznam do deníku poruch s datem a časem přijetí hlášení o poruše včetně uvedení dalších údajů předaných Zákazníkem.
5. Poskytovatel po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy. Poté Poskytovatel provede odstranění poruchy.
6. V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, informuje Poskytovatel o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje - vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy, předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby žádost o součinnost

Zákazníka při odstranění poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.

7. Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o čase odstranění poruchy, době trvání poruchy a příčině poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.
8. Poskytovatel doplní záznam v deníku poruch o údaj s datem a časem odstranění poruchy.

VII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

1. Za poskytování smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen platit Poskytovateli **měsíční cenu**, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za zřízení smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli **jednorázovou cenu za zřízení Služby**, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Jednorázovou cenu za zřízení Služby je Zákazník povinen uhradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit ihned po podpisu příslušné Smlouvy s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
4. Měsíční cenu je Zákazník povinen hradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit vždy nejdříve k 1. kalendářnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Služba poskytována s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
5. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby. O zahájení poskytování Služby sepíší smluvní strany Předávací protokol, jehož součástí je datum zahájení poskytování Služby.
6. V případě, že příslušný daňový doklad neobsahuje sjednané náležitosti, je Zákazník oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě nebo k doplnění. Vrácením daňového dokladu se staví běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.
7. V případě, že Zákazník nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Zákazník v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení, a to na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.

VIII. Případy přerušení poskytování Služby, vyšší moc

1. Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služby v případech, kdy Zákazník závažně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
2. Poskytovatel smí přistoupit k omezení nebo přerušení poskytování Služby až po marném uplynutí lhůty, stanovené jím Zákazníkovi pro opatření k dodržení závazků, vyplývajících ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Lhůtu stanoví Poskytovatel v písemném oznámení, prokazatelně doručeném Zákazníkovi na jeho adresu.
3. Za závažné porušení závazků Zákazníka se považuje zejména:
 - a) nezaplacení měsíční ceny či jiného plnění vztahujícího se ke Smlouvě ve stanovené lhůtě splatnosti,
 - b) úmyslné zkrácení smluvně stanovené platby Poskytovateli,
 - c) svévolná změna nebo poškození technického zařízení Poskytovatele instalovaného na straně zákaznického rozhraní,
 - d) neumožnění přístupu zaměstnancům Poskytovatele ke koncovému zařízení instalovanému na straně Zákazníka, za předpokladu, že bude Zákazník Poskytovatelem předem o plánovaném vstupu informován a zaměstnanci se prokáží doklady o oprávnění ke vstupu k zařízení,
 - e) svévolné připojení neschváleného koncového zařízení ze strany Zákazníka,
 - f) neoznámení změny identifikačních údajů vztahujících se k osobě Zákazníka.
4. Poskytovatel neodpovídá za případné škody nebo újmu vzniklou Zákazníkovi v důsledku omezení nebo přerušení poskytování Služby podle čl. VIII. Všeobecných podmínek.
5. Omezení nebo přerušení poskytování Služby nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradit doposud odebrané Služby od Poskytovatele.
6. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případech, kdy je jeho možnost

poskytovat sjednané Služby omezena nebo znemožněna objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předpovídat nebo jí zabránit (vyšší moc).

IX. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakékoliv podobě, vážící se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat třetím stranám.
2. Obchodní tajemství tvoří veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související se společností Poskytovatele a Zákazníka, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle příslušné smluvní strany utajeny a příslušná smluvní strana odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje a které jsou předávány mezi smluvními stranami v pracovním styku a jsou takto označeny.
3. Důvěrnými informacemi jsou informace, které smluvní strany takto označily a které si navzájem poskytly při jednání o uzavření dané Smlouvy, přičemž smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření dané Smlouvy, či nikoli.
4. Poskytovatel a Zákazník jsou oprávněni všechny skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace použít pouze pro činnosti související s přípravou a plněním dané Smlouvy, a nesmí je dále rozšiřovat nebo reprodukovat či zpřístupnit je třetí straně. Současně jsou Poskytovatel a Zákazník povinni zabezpečit, aby převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány.
5. Povinnosti uvedené v bodech 1. až 4. tohoto článku Všeobecných podmínek nejsou Poskytovatelem či Zákazníkem porušeny, jestliže utajované skutečnosti:
 - a) byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
 - b) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než je zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - c) jsou na vyžádání poskytnuty soudu, státnímu zastupitelství nebo věcně příslušnému správnímu orgánu na základě zákona,
 - d) jsou na vyžádání poskytnuty auditorům nebo osobám, které poskytují poradenské služby bezprostředně související s danou Smlouvou.
6. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje vzájemné uvádění obchodní firmy smluvní strany jako reference v komerčních a marketingových materiálech.
7. Poskytnutí všech informací spadajících do oblasti obchodního tajemství nebo důvěrných informací nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku nebo patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví. Informace, které mohou být zveřejněny kteroukoliv ze smluvních stran, a to za předpokladu udělení souhlasu druhé smluvní strany nebo způsobem, který je v souladu s danou Smlouvou, nebudou obsahovat žádné údaje, záruky, jistiny, ručení nebo stimuly jakéhokoliv druhu, které jsou v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo nějakými dalšími právy duševního vlastnictví zveřejňující strany nebo jejich dceřiných společností.
8. Poskytovatel i Zákazník jsou oprávněni získávat informace o skutečnostech, které jsou předmětem § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích pouze pro pracovní účely, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu.
9. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni při plnění předmětu smluvního vztahu postupovat se zabezpečením ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrností komunikací dle § 88 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Tyto všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy.
2. Zákazník souhlasí s náhradou případných nezákonných, neplatných nebo nevykonatelných ustanovení dané Smlouvy takovými ustanoveními, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy.
3. Tyto Všeobecné podmínky platí pro Služby poskytované na území České republiky. Pokud je součástí Služby i plnění mimo území České republiky pak tyto Všeobecné podmínky platí jen pro část Služby umístěnou na území České republiky.
4. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy na straně jedné a Všeobecnými podmínkami, Technickou a cenovou specifikací Služby či dalšími přílohami Smlouvy, mají vždy přednost ustanovení Smlouvy. Pokud

vznikne rozpor mezi ustanoveními Všeobecných podmínek a Technickou a cenovou specifikací Služby, mají přednost ustanovení Technické a cenové specifikace Služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.

5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **1.ledna 2021**.

.....
Ing. Jiří Linda

ředitel společnosti DataExpert s.r.o.

Příloha č.6

Technické parametry služby: Připojení k síti Internet

Název tarifu	Rychlost stahování (download) Mb/s				Rychlost odesílání (upload) Mb/s			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
PM20M	20	20	20	20	20	20	20	20
PM10M	10	10	10	10	10	10	10	10
PM4M	4	4	4	4	4	4	4	4
PM10MRR	10	10	10	10	10	10	10	10
PM6MRR	6	6	6	6	6	6	6	6
PMA30	30	30	18	9	5	5	3	1,5

Poznámky:

- Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek.
- Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.
- Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.
- Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvajícím odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.
- Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považovaný za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.