

SMLOUVA

O POSKYTOVÁNÍ HLASOVÝCH SLUŽEB (VoIP) SPOLEČNOSTI ŠUMAVA NET S.R.O.

Číslo smlouvy poskytovatele:

I. Smluvní strany

1. Obchodní název:

Sídlo:

Zastoupená:

IČO:

DIČ:

Bank. spojení:

(dále jen objednatel)

2. Obchodní název: Šumava Net s.r.o.

Sídlo: Jířího z Poděbrad 234

341 01 Horažďovice

Zastoupená: Petrem Bláhou, jednatelem společnosti

IČ: 25228978

DIČ: CZ25228978

Bankovní spojení:

27-2159910267 / 0100 KB a.s.

3627658379/0800 Česká spořitelna, a.s. pob. Horažďovice

(dále jen poskytovatel)

II. DEFINICE POJMŮ

1. **Lokalita VoIP** – geografické umístění pracovišť uživatelů informačního systému Objednatele. Seznam těchto lokalit je uveden v Článku VIII.
2. **VoIP** – Voice over IP. Telefonie uskutečňovaná prostřednictvím datových sítí, například sítě Internet nebo privátních datových sítí. Hlasový provoz je převeden na data, může být přenášen s ostatním datovým provozem.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel poskytne Objednateli službu, spočívající v zajištění VoIP. Služba bude poskytnuta pro lokality uvedené v Článku VIII. této smlouvy. Jmenovitě se jedná o zajištění:
 - a) Připojení VoIP.
 - b) Provoz, správa a údržba systému VoIP.
 - c) Poskytnutí standardních tiskových výstupů (reportů) CDR.
 - d) Fakturace hovorného.
2. Objednatel se zavazuje službu převzít a zaplatit za ni dohodnutou odměnu.

IV. TERMÍN ZPROVOZNĚNÍ SLUŽBY A ODPOVĚDNÉ OSOBY

1. Poskytovatel zajistí zprovoznění služby uvedené v Článku III. této smlouvy od Plněním předmětu smlouvy nesmí být omezen či ohrožen provoz ani plnění funkcí a činnost objednatele.
2. Odpovědnou osobou za stranu Objednatele je
3. Odpovědnou osobou za stranu Poskytovatele je Petr Bláha, jednatel společnosti Šumava Net s.r.o.

V. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Za služby poskytované Poskytovatelem dle této smlouvy bude Objednatel platit odměnu. Odměna za poskytnutí jednotlivých služeb bude fakturována jako cena za hovorné dle skutečně provolané doby podle platného ceníku.
2. Poskytovatel vyúčtuje Objednateli služby dle této smlouvy tak, jak je stanoveno v prvním odstavci tohoto článku, řádnými fakturami nejpozději 10. pracovní den následujícího měsíce. Datum zdanitelného plnění bude vždy poslední pracovní den fakturovaného měsíce. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
3. První faktura bude ze strany Poskytovatele vystavena za měsíc .
4. Splatnost faktury je 14 kalendářních dní ode dne jejího doručení Objednateli. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet Poskytovatele. V případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou faktury, je zhotovitel oprávněn účtovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.

VI. KONTAKTNÍ OSOBY A DOHODNUTÉ ZPŮSOBY KOMUNIKACE

1. Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce.
2. Kontaktními osobami za Poskytovatele jsou: Petr Bláha
3. Komunikace mezi objednatelem a kontaktními osobami poskytovatele probíhá prostřednictvím non stop telefonní linky č. 602 117 444 nebo prostřednictvím e-mailové adresy info@sumava-net.cz

VII. DOBA PROVOZU A PODPORY

1. Poskytované služby jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených a schválených servisních prací, eventuelně nezbytných prací v případě poruchy systému.
2. Uživatelská podpora je dostupná v pracovní dny v době:
 - a) Pondělí – pátek: 07:00 – 16:00

VIII. SEZNAM LOKALIT VOIP

1. Poskytovatel bude své služby uvedené v Článku III. poskytovat pro následující lokality VoIP:
Číslo přípojky:

IX. LHŮTY PRO ŘEŠENÍ POŽADAVKU

Lhůty pro řešení požadavků budou řešeny ve dvou prioritách (včetně určení reakční doby, doby zásahu, doby vyřešení a dostupnosti):

- a) Střední - porucha, která částečně omezí provoz systému VoIP:
 - Doba reakce – 2 hodiny.
 - Doba zásahu – 4 hodiny.
 - Doba vyřešení – 8 hodin.
 - Dostupnost – 97%.
- b) Vysoká – porucha, která znemožní provoz celého systému VoIP:
 - Doba reakce – 1 hodina.
 - Doba zásahu – 2 hodiny.
 - Doba vyřešení – 4 hodiny.
 - Dostupnost – 99%.

kde

- Doba reakce = počet hodin do reakce na požadavek od přijetí. Reakcí bude informace uživateli o postupu či osobě přidělení na řešení požadavku.
- Doba zásahu = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do začátku jeho řešení.
- Doba vyřešení = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení.
- Dostupnost = v případě, že službou je zajištění datového toku, je kvalita posuzována podle dostupnosti, tedy doby z celkového období, kdy je umožněn bezchybný tok dat.

X. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU, REKLAMACE

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora Českého telekomunikačního úřadu. Takovéto pozměnění či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze smlouvy není jejím porušením.
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. Reklamáce a náhrada škody se řídí ustanoveními § 64 zákona č. 127/2000Sb. „o elektronických komunikacích“.
4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikačních sítí či jejich částí, dále neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek., odpovídá pouze za tzv. přímou škodu.
5. Poskytovatel jedná na základě dobré víry, že smluvní a jiná nezbytná ujednání mezi Objednatelem a originálním výrobcem jsou na odpovídající úrovni vzhledem k požadovaným službám (servisním zásahům). Tato klauzule není platná v případě, že Poskytovatel služeb je zároveň dodavatelem technického nebo programového vybavení.
6. Osoba oprávněná jednat jménem smluvní strany na základě zákona nebo plné moci zákazníka může reklamovat částky účtované za služby poskytované poskytovatelem, nebo vadné poskytování služby.
7. Objednatel má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis všech hovorů za účtované období s uvedením data, hodiny, délky hovoru a ceny hovoru. Případnou reklamaci proti výši účtu je zákazník povinen podat písemně do dvou měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek.
8. Reklamáce budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti reklamace, tj. jednoduché případy do 10ti dnů a složité případy vyžadující technické řešení do 30ti dnů.
9. V případě, že bude reklamáce shledána oprávněnou., bude účastníkovi poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacené cena účtovaná za vadně poskytnutou službu.
10. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora Českého telekomunikačního úřadu. Takovéto pozměnění či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze smlouvy není jejím porušením.
11. Poskytovatel není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně Objednatele.
12. Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
13. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikačních sítí či jejich částí, dále neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek., odpovídá pouze za tzv. přímou škodu.

XI. OCHRANA OSOBNÍCH DAT

1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a jeho zástupcích, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem ČR.
2. Poskytovatel bere na vědomí existenci zákonné povinnosti spolupráce s orgány činnými v trestním řízení v případě odposlechu a záznamu telekomunikačního provozu.

XII. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této smlouvy ve smyslu ustanovení § 2001 – 2005 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a ve smyslu následujících odstavců.
3. Tento smluvní vztah může být kdykoli ukončen vzájemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí podanou kteroukoli ze smluvních stran a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
4. V případě ukončení platnosti této smlouvy nebude poskytovatel požadovat po objednateli zaplacení žádného poplatku či jakékoli platby sankční povahy za zrušení služby, která je předmětem této smlouvy.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva včetně všech svých příloh představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami. Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných vzestupně očíslovaných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran.
2. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí ustanoveními této smlouvy, Všeobecných smluvních podmínek Šumava Net s.r.o., ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 127/2005 Sb. V případě konfliktu mají přednost ustanovení této smlouvy (zejména vůči Všeobecným smluvním podmínkám), pokud nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními občanského zákoníku či jiného právního předpisu.
3. Smluvní strany se shodly na tom, že právní úprava věcí neupravených touto smlouvou se řídí všeobecnými smluvními podmínkami společnosti Šumava net s.r.o., které jsou nedílnou součástí této smlouvy, eventuálně platnými právními předpisy, před kterými má v případě dispozitivních ustanovení přednost právní úprava ve všeobecných smluvních podmínkách.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu a každá ze smluvních stran si ponechá jedno vyhotovení.
5. Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
6. Obě smluvní strany se zavazují považovat veškeré informace vyplývající z této Smlouvy za důvěrné a budou je chránit před zneužitím třetími osobami.
7. Obě smluvní strany zároveň prohlašují, že tyto informace považují za předmět obchodního tajemství a ani jedna ze smluvních stran není oprávněna je bez souhlasu druhé smluvní strany jakkoli zveřejňovat.

V Horažďovicích dne

V Horažďovicích dne

za Objednatele

za Poskytovatele

.....

.....

Šumava Net s.r.o.
Petr Bláha
jednatel