

# Rámcová smlouva o poskytování služeb

(č. smlouvy ...../rok)

**Smluvní strany:**

## **ARISTOTEL, a.s.**

se sídlem: Tiskařská 257/10, 108 00 Praha 10

IČ: 61858005

DIČ: CZ61858005

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl B., vložka 2662

bank. spojení: .....

č. účtu: .....

zastoupení: .....

tel. ...., e-mail: .....

odpovědná osoba: ....., tel. ...., e-mail: .....

dále jen **Poskytovatel**

a

.....  
se sídlem: .....

IČ: .....

DIČ: .....

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v .....

bank. spojení: .....

č. účtu: .....

zastoupení: .....

tel. ...., e-mail: .....

odpovědná osoba: .....

dále jen **Uživatel**

uzavírají tuto smlouvu o poskytování telekomunikačních a elektronických služeb (dále jen „smlouva“).

## **I. Předmět a účel smlouvy**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli služby za podmínek ujednaných dále v této rámcové smlouvě. Konkrétní specifikace poskytované služby pak bude uvedena v Prováděcí dohodě uzavřené mezi smluvními stranami.

2. Uživatel se zavazuje tyto služby užívat v souladu s touto smlouvou a Prováděcí dohodou a za tyto služby platit ve prospěch poskytovatele ceny ve výši a způsobem sjednaným dále v této smlouvě a v Prováděcí dohodě.

3. Uživatel je oprávněn užívat služby poskytovatele k provozu vlastních telekomunikačních a informačních (ICT) systémů a k provozu telekomunikačních a informačních (ICT) zařízení třetích stran, sloužících přímo nebo nepřímo k přenosu, zpracování a archivaci informací a k poskytování ICT služeb (dále jen hardware).

4. Smluvní strany se zavazují, nestanoví-li tato smlouva jinak, dodržovat veškerá ustanovení Prováděcí dohody a této rámcové smlouvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a Prováděcí dohodou má přednost příslušné ustanovení Prováděcí dohody.

## **II. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb**

1. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb je stanoven v Prováděcí dohodě. V případě prokázání nedodržení jejich definovaných parametrů je Uživatel oprávněn uplatnit u Poskytovatele reklamaci dle Reklamačního řádu, zveřejněném na webu Poskytovatele.

## **III. Cena a platební podmínky**

1. Poskytovatel bude uživateli za poskytnuté služby účtovat dohodnuté ceny, které jsou uvedeny v Prováděcí dohodě, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

2. Cena je tvořena součtem jednotlivých položek a to:

- jednorázová cena za zřízení/aktivaci služby

- pravidelná měsíční paušální cena za poskytované služby.

3. K účtovaným cenám bude připočtena DPH podle zákona o DPH v platném znění.

4. V případě, že dojde k navýšení cen vstupů pro poskytování služeb, například ceny za elektrickou energii, domluví se smluvní strany na zvýšení ceny za poskytované služby. Nedohodnou-li se smluvní strany do 15 dnů od doručení návrhu poskytovatele na navýšení ceny, je poskytovatel oprávněn ukončit smlouvu k poslednímu dni v té chvíli započatého kalendářního měsíce.

5. Částku dle odst. 2 zaplatí uživatel na základě daňového dokladu – faktury. Fakturu vystaví poskytovatel vždy nejpozději do 10 pracovních dnů následujícího měsíce, ve kterém byla služba poskytována, pokud není v Prováděcí dohodě uvedeno jinak. Datem zdanitelného plnění je poslední den měsíce, ve kterém byla služba poskytována.

6. Splatnost faktur je sjednána na 14 dní od jejich doručení uživateli, pokud není v Prováděcí dohodě uvedeno jinak. Uživatel se zavazuje provést platby nejpozději k datu splatnosti faktury. Faktura se považuje za zaplacenou dnem připsání celé vyúčtované částky na účet poskytovatele.

7. V případě prodlení uživatele s platbou je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli úrok z prodlení, který obě strany dohodly ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Smluvní úrok z prodlení se stává splatný okamžitě jakmile na něj vznikne poskytovateli dle tohoto ustanovení nárok, tedy okamžikem prodlení uživatele a následně počátkem každého dalšího dne prodlení. Sjednáním smluvního úroku z prodlení není dotčeno právo poskytovatele vymáhat nad rámec úroku z prodlení náhradu škody způsobené uživatelem.

8. V případě, že uživatel ani do 3 pracovních dnů po předchozím upozornění neuhradí dlužnou částku, může poskytovatel odpojit uživatele od poskytování služby. Po dobu odpojení uživatele od poskytování služby nezaniká povinnost uživatele platit paušální ceny ve sjednané výši. K opětovnému připojení uživatele k poskytování služby dojde až po uhrazení všech splatných závazků uživatele vůči poskytovateli včetně smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty bude stanovena v Prováděcí dohodě.

9. Poskytovatel neodpovídá po dobu přerušení poskytování služby z důvodu prodlení na straně uživatele dle předchozího odstavce 8. za žádnou škodu způsobenou uživateli, popřípadě jeho zákazníkům v důsledku nedostupnosti služby.

10. Je-li součástí poskytnuté služby také zapůjčení nebo pronájem hardware, může poskytovatel, v případě, že uživatel ani po předchozím upozornění neuhradí dlužnou částku, bez dalšího odpojit a odejmout uživateli tato zařízení až do uhrazení všech závazků uživatele včetně případné smluvní pokuty dle odst. 8. Pokud se zapůjčený hardware nachází mimo místnost poskytovatele, je uživatel povinen jej poskytovateli na základě jeho výzvy v takovém případě ihned vydat.

#### **IV. Smluvní pokuty**

*Doplněk dle předmětu smlouvy*

#### **V. Další ujednání**

1. Poskytovatel se zavazuje informovat uživatele o všech okolnostech znemožňujících poskytování služeb podle této smlouvy (pokud jsou mu tyto skutečnosti známy) předem tak, aby mohla být ze strany uživatele přijata nutná opatření. To se týká především přerušení provozu z důvodu nutné údržby podpůrných technických systémů, přerušení dodávky elektrické energie, rekonstrukce objektu a inženýrských sítí či prostor, ve kterých jsou služby poskytovány. Informace budou předávány uživateli na adresu, která je uvedena v Prováděcí dohodě.

2. Poskytovatel nenesे odpovědnost za přerušení poskytování služby z důvodu nastalých okolností znemožňujících poskytování služeb ve smyslu předchozího ustanovení čl. IV, odst. 1 této smlouvy a dále v případě zásahu vyšší moci nebo v případě poruchy na zařízeních či jiných okolnostech na straně třetích dodavatelů (zejména dlouhodobější výpadek dodávky elektrické energie, telekomunikačních spojení atd.). V uvedených případech poskytovatel nenesе odpovědnost za škodu způsobenou v této souvislosti uživateli ani za škodu způsobenou zákazníkům uživatele.

3. Dostupnost poskytované služby a smluvní pokuty za porušení dostupnosti jsou uvedeny v Prováděcí dohodě.

4. Poskytovatel si vyhrazuje právo využít pro spolupráci s uživatelem v případě potřeby pracovníky třetích stran, kteří budou vystupovat v roli zmocněnců poskytovatele a uživatel není oprávněn odmítnout přijetí plnění od takových osob či jim plnění znemožnit. Pokud tak uživatel učiní nemá právo namítat, že poskytovatel nesplnil/neplní závazky vyplývající z této smlouvy. Se jmény a kontaktními údaji zmíněných osob seznámí poskytovatel uživatele vhodným způsobem (telefonicky, písemně, e-mailem) předem.

#### **VI. Doba trvání smlouvy a její ukončení**

1. Doba trvání smlouvy je uvedena v Prováděcí dohodě.

2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření.

3. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou obou stran.

4. Smlouvu lze také vypovědět bez udání důvodu písemným oznámením druhé straně s tím, že pro tyto účely se za dodržení písemné formy nepovažuje užití prostředků elektronické komunikace. Výpovědní lhůta je uvedena v Prováděcí dohodě. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně a končí k poslednímu dni posledního kalendářního měsíce výpovědní doby. Je-li výpovědní doba kratší než jeden celý kalendářní měsíc, počíná výpovědní doba běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. Stanoví-li Prováděcí dohoda minimální dobu užívání služby, může uživatel smlouvu vypovědět až po uplynutí této lhůty. Při nedodržení minimální doby užívání služby, vyúčtuje poskytovatel uživateli před ukončením poskytování služby částku odpovídající 20 procentům měsíční paušální částky krát příslušný počet měsíců nesplněného závazku.

## VII. Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím uzavřením a následným plněním. Žádná ze smluvních stran není oprávněna sdělit či zpřístupnit takové informace o druhé smluvní straně třetí osobě či je jinak využít ve svůj prospěch či prospěch třetí osoby, bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za porušení závazku mlčenlivosti se nepovažuje poskytnutí důvěrných informací zaměstnanci/zaměstnancům smluvní strany, avšak pouze za předpokladu, že takové poskytnutí je nezbytné k plnění účelu této smlouvy a/nebo zákonných povinností. Smluvní strana, která takto sděluje důvěrné informace je povinna zavázat mlčenlivostí v rozsahu zde uvedeném rovněž příslušné zaměstnance. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

- informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena smlouva,
- všeobecné podmínky pro poskytování služeb,
- informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
- identifikační údaje a provozní doklady, poskytnuté orgánu státní správy v rámci správního řízení nebo soudou v rámci soudního řízení vedeného mezi uživatelem a poskytovatelem,
- informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely.

3. Závazek mlčenlivosti zavazuje i jednatele a společníky společnosti uživatele, a to v plném rozsahu jako samotného uživatele. Na důkaz svého souhlasu s dodržováním závazku mlčenlivosti dle této smlouvy připojují jednatele a společníci uživatele níže své podpisy.

4. Uživatel souhlasí, aby jeho název obchodní firmy nebo název obchodní firmy jeho partnera, který prostřednictvím uživatele využívá služeb podle této smlouvy, mohlo být uvedeno na seznamu referenčních zakázek poskytovatele.

## VIII. Zvláštní ujednání

1. Vyskytnou-li se u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění předmětu smlouvy, je tato strana povinna bezodkladně písemně seznámit se vzniklým stavem druhou stranu a vyvolat jednání na úrovni pověřených zástupců.

2. Uživatel se zavazuje, že bez písemného souhlasu poskytovatele neumožní vstup do prostor poskytovatele žádným třetím osobám. V případě povoleného vstupu (tj. se souhlasem poskytovatele) se tyto osoby musí řídit pokyny poskytovatele a uživatele, provozním řádem a dalšími organizačními opatřeními. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou těmito osobami, a to společně a nerozdílně s nimi, ledaže je tento druh odpovědnosti pro daný případ vyloučen zákonem.

3. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášovaných informací a informací uložených v technických zařízeních uživatele.

4. Poskytovatel není oprávněn zasahovat do obsahu přenášovaných informací a do informací zveřejňovaných na informačních zařízeních uživatele, případně cizích zařízeních provozovaných podle podmínek této smlouvy, vyjma zásahů přímo vyžádaných zmocněnými orgány (soud, Policie ČR, apod.).

5. V případě, že v rámci poskytování služby přijde kterákoliv ze smluvních stran do kontaktu s osobními údaji zaměstnanců či zákazníků druhé smluvní strany, zavazuje se tato smluvní strana postupovat ve vztahu k těmto osobním údajům v souladu se závaznými právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů. Smluvní strany se zavazují poskytnout si veškerou nezbytnou součinnost v souvislosti s přijetím relevantních opatření k zabezpečení nakládání s osobními údaji.

6. Zmocněnci oprávnění pro technická a obchodní jednání jsou uvedeni v Prováděcí dohodě.

## IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky (ČR). Nebude-li dohoda stran možná, smluvní strany se dohodly, že spory vzniklé mezi nimi z této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou budou rozhodovány soudy ČR. Smluvní strany se ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, dohodly, že pro veškerá soudní řízení zahájená v souvislosti s touto smlouvou bude místně příslušným soud v sídle poskytovatele, a to včetně sporu o platnost této smlouvy, ledaže by zákon stanovil jinou výlučnou příslušnost.
2. Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Pro účely této smlouvy, zejména pro účely doručování výpovědi této smlouvy a pro účely změn obsahu smlouvy, se nepovažuje za dodržení požadavku písemné formy užití jakýchkoliv prostředků elektronické komunikace.
3. Všechna práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.
4. Doručením se v souladu s touto smlouvou rozumí osobní doručení, nebo doručení doporučenou poštou, nebo kurýrní službou na doručovací adresu smluvních stran, uvedenou v záhlaví této smlouvy. Každé takové doručení bude považováno za řádně uskutečněné buď v den skutečného doručení, nebo v den odmítnutí přijetí na příslušné adrese, nebo v den vrácení zásilky odesílateli pro nemožnost doručení adresátovi. Jakoukoliv změnu adresy pro doručování jsou smluvní strany bez zbytečného odkladu sdělit druhé smluvní straně.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.
6. Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran se dále řídí Všeobecnými obchodními podmínkami a Reklamačním řádem poskytovatele, jejichž aktuální znění je po celou dobu trvání smlouvy přístupné na webových stránkách poskytovatele: [www.aristotel.cz](http://www.aristotel.cz). Uživatel tímto prohlašuje, že se před podpisem této smlouvy řádně seznámil s úplným aktuálním zněním Všeobecných obchodních podmínek a Reklamačního řádu, a že se zavazuje těmito dokumenty se řídit v mezích této rámcové smlouvy a Prováděcí dohody. V případě pochybností mají přednost ujednání Prováděcí dohody, pak této smlouvy, pak Všeobecné obchodní podmínky a Reklamační řád, a nakonec právní předpisy.
7. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně měnit či doplňovat znění Všeobecných obchodních podmínek a/nebo Reklamačního řádu. V takovém případě uživatele včas na změnu upozorní a zašle mu nové aktuální znění dokumentů či jej odkáže na své webové stránky, kde bude nové aktuální znění k dispozici.
8. Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran se dále řídí ustanoveními příslušných zákonů České republiky a předpisů souvisejících, v rozsahu, ve kterém nejsou odchylně upraveny dohodou smluvních stran.
9. Smluvní strany prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít. Po přečtení textu prohlašují, že s ním souhlasí a že smlouva byla sepsána svobodně a vážně, jako projev jejich pravé vůle. Na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne .....

V ..... dne .....

.....  
Ing. Pavel Janoušek  
ředitel  
ARISTOTEL, a.s.

.....  
.....  
.....

Prohlašuji, že se níže připojeným podpisem zavazuji dodržovat závazek mlčenlivosti stanovený v článku VI. této smlouvy, a to po dobu trvání této smlouvy i po jejím ukončení.

.....

.....