

SMLOUVA
O POSKYTOVÁNÍ DATOVÝCH SLUŽEB
(dále jen „Smlouva“), uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

Smluvní strany:

Národní zemědělské muzeum, s. p. o.

Kostelní 44, 170 00, Praha 7

zastoupená: Ing Zdenkem Novákem, generálním ředitelem

IČO: 75075741

DIČ: CZ75075741

(dále jen jako "uživatel")

a

Obchodní název:	[bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele]
Se sídlem:	[bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele]
IČO:	[bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele]
DIČ:	[bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele]
Bankovní spojení:	[bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele]
Číslo účtu:	[bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele]
ID datové schránky:	[bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele]
Za niž jedná:	[bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele]

(dále jen "provozovatel")

I

Předmět Smlouvy, místo plnění

1. Předmětem Smlouvy je povinnost provozovatele zřídit a poskytovat službu nepřetržitého vzájemného datového propojení poboček a pracovišť uživatele uvedených v příloze č. 1 (dále také jen „služba“). Služba je specifikována v příloze č. 1 - Vlastnosti a parametry řešení, v příloze č. 3 – Technická podpora.
2. Předmětem Smlouvy je závazek provozovatele poskytnout uživateli řádně a včas předmět plnění a závazek uživatele za řádně a včas poskytnutou odpovídající část předmětu plnění zaplatit cenu v souladu se Smlouvou.
3. Předmětem plnění je:
 - a) Poskytování jednotlivých datových služeb typu IP MPLS VPN (dále jen „MPLS“) v lokalitách dle **Přílohy č. 1** Smlouvy (souhrnně dále jen „Lokalita“, jednotlivě jako „Lokalita“) umožňujících přenos dat a hlasu prostřednictvím elektronických komunikací, přičemž každá datová služba je identifikována vlastním identifikačním číslem KIMFIDD v **Příloze č. 1 a**
 - b) instalace technických zařízení nezbytných pro poskytování každé jednotlivé kompletní datové služby (dále jen „Instalace“).
4. Každou Instalaci provede provozovatel tak, aby bylo možné zahájit poskytování datové služby do 8 týdnů ode dne získání příslušných úředních povolení a jiných úkonů správních orgánů dle přílohy č. 1 této Smlouvy nutných pro provozování služby. Konkrétní termín Instalace a následný zkušební provoz služby si dotčené Smluvní strany dohodnou písemně. Bezprostředně po provedení každé Instalace předloží provozovatel uživateli k podpisu Předávací protokol ve dvou vyhotoveních v souladu se vzorem uvedeným v Příloze č. 6 potvrzující provedení konkrétní Instalace. Provozovatel je povinen předložit Předávací protokol zvláště ke každé z Instalací. Zkušební provoz bude zahájen po provedené Instalaci a ukončen před samotným poskytováním datové služby v souladu s následujícím odstavcem této smlouvy. Pokud zkušební provoz prokáže splnění parametrů požadovaných uživatelem, bude zahájen řádný provoz datových služeb. Cena za zkušební provoz bude provozovateli v takovém případě uhrazena na základě faktury v souladu s platebními podmínkami této smlouvy.

5. Provozovatel zahájí poskytování datové služby od 1. 10. 2023, nedomluví-li se s uživatelem písemně jinak. Provozovatel se zavazuje, že alespoň 3 pracovní dny před zahájením poskytování bude o své připravenosti k zahájení písemně informovat kontaktní osoby uživatele uvedené v čl. X. této Smlouvy a nejpozději následující pracovní den po zahájení poskytování datové služby předloží tomuto uživateli k podpisu předávací protokol ve dvou vyhotoveních v souladu se vzorem uvedeným v Příloze č. 4 potvrzující zahájení poskytování datové Služby. Provozovatel je povinen předložit předávací protokol k zahájení poskytování každé datové služby zvlášť. Předávací protokol podle tohoto ustanovení není povinnou přílohou žádné z faktur.
6. Provozovatel není v prodlení s plněním, pokud toto prodlení je zapříčiněno rozhodnutím, činností či nečinností dotčených orgánů a toto prodlení není způsobeno z důvodů na straně provozovatele.
7. Provozovatel není v prodlení s plněním, pokud je plnění závislé na včasném spolupůsobení uživatele a ten je se svým spolupůsobením v prodlení.
8. Termíny plnění mohou být přiměřeně prodlouženy, prokáže-li provozovatel, že ke zpoždění nedošlo z důvodu na jeho straně. Prodloužení termínu plnění se určí adekvátně podle délky trvání překážky s přihlédnutím k době nezbytné pro její provedení za podmínky, že provozovatel učinil veškerá rozumně očekávatelná opatření k tomu, aby předešel či alespoň zkrátil dobu trvání takové překážky. Prodloužení bude smluvními stranami sjednáno či stvrženo dodatkem ke smlouvě. Provozovatel je povinen do 30 dní od ukončení poskytování jednotlivé datové služby bezplatně odstranit z příslušné Lokality veškerá jím instalovaná technická zařízení (jako např. modemy, switche, antény, napájecí zdroje, apod.), která nainstaloval v rámci Instalace nebo dříve na základě jiné smlouvy. Splnění této povinnosti bude stvrženo Předávacím protokolem. Uživatel je povinen poskytnout provozovateli k tomu nezbytnou součinnost, zejména na žádost provozovatele navrhnout termín, ve kterém bude moci k odstranění technických zařízení dojít a umožnit mu v tomto termínu přístup k těmto technickým zařízením.
9. V případě, že dojde, byť i k částečnému ukončení datové služby, je třeba uzavřít dodatek ke Smlouvě.
10. Má-li být o některé skutečnosti dle Smlouvy sepsán předávací protokol, zavazuje se provozovatel předložit uživateli k podpisu předávací protokol v souladu se vzorem uvedeným v Příloze č. 4 (dále jen „Předávací protokol“). Kontaktní osoba uživatele přezkoumá poskytnutou část předmětu plnění z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost předávacího protokolu a své případné výhrady vznese ústně vůči provozovateli, který je povinen všechny oprávněné výhrady ihned na místě odstranit. Nejsou-li takové nedostatky v souladu s požadavky uživatele odstraněny na místě, doplní uživatel veškeré své výhrady do předávacího protokolu. Nemá-li kontaktní osoba uživatele žádné výhrady, stvrdí tuto skutečnost doložkou „bez výhrad“. Uživatel je dále povinen předávací protokol podepsat. Pokud provozovatel nesouhlasí s výhradami uživatele, je povinen je v předávacím protokolu rozporovat; nejsou-li na předávacím protokolu uvedeny rozpory provozovatele, platí, že provozovatel výhrady uživatele akceptuje. Provozovatel je povinen předávací protokol po podpisu uživatele taktéž podepsat.
11. Po skončení kalendářního měsíce provozovatel vystaví a doručí e-mailem uživateli „Zprávu o plnění služeb“ v souladu se vzorem uvedeným v Příloze č. 5 za poskytování každé datové služby zvlášť (dále jen „Zpráva o plnění služeb“), a to do 3 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce. Zpráva o plnění služeb musí mít formu pdf dokumentu podepsaného zaručeným elektronickým podpisem a musí umožňovat doplňování dokumentu tak, aby jej uživatel mohl schválit umístěním zaručeného elektronického podpisu. Kontaktní osoba uživatele přezkoumá poskytnutou část předmětu plnění z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost Zprávy o plnění služeb a své případné výhrady vznese e-mailem vůči provozovateli (kontaktní osobě provozovatele), který je povinen všechny oprávněné výhrady odstranit. Nemá-li kontaktní osoba uživatele žádné výhrady, schválí Zprávu o plnění služeb umístěním zaručeného elektronického podpisu do dokumentu a zašle ji zpět provozovateli. Pokud provozovatel nesouhlasí s výhradami uživatele, je povinen je

rozporovat, a to do 3 pracovních dnů od doručení e-mailu uživatele obsahujícího výhrady. Po vypořádání výhrad je provozovatel povinen doručit uživateli opravenou Zprávu o plnění služeb, na kterou se opět uplatní postup uvedený v tomto odstavci.

12. Provozovatel se zavazuje poskytovat službu s garantovanou dostupností 99,90 % v souladu s definicí dostupnosti uvedenou v příloze č. 3.

II

Účel Smlouvy a místo plnění

- Účelem této Smlouvy je zajištění optimálního přenosu dat a hlasu mezi uživatelem a jeho jednotlivými pracovišti pro plnění jejich povinností prostřednictvím jednotlivých služeb datové sítě provozovatele, případně jeho poddodavatele.
- Místem plnění jsou budovy uživatele na následujících adresách:
 - Praha, Kostelní 1300 – centrála NZM
 - Čáslav, Jeníkovská 1762
 - Kačina, Svatý Mikuláš 51
 - Ostrava, Vítkovice 3033
 - Ohrada, Ohrada 17
 - Valtice, Nám. Svobody 8

III

Ceny plnění a platební podmínky

- Uživatel se zavazuje zaplatit za řádné a včasné poskytování předmětu plnění cenu v souladu s tímto článkem, přičemž:
 - cena za jeden měsíc poskytování jednotlivé datové služby dle této Smlouvy je uvedená v **tabulce níže**, a to včetně ceny za Instalaci pro každou datovou službu a zkušební provoz je splatná po skončení příslušného kalendářního měsíce (provedení Instalace), a to na základě souhrnné faktury (tj. pro všechny datové služby a všechny Instalace v jednom dokladu) řádně vystavené a doručené provozovatelem poté, co uživatel schválí Zprávu o plnění služeb a podepíše předávací protokol s doložkou „bez výhrad“.
- K ceně bude v případě, že je provozovatel ke dni podání nabídky plátcem DPH, připočítána DPH dle sazby daně platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Provozovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- Informativní souhrnná cena za jeden měsíc poskytování datových služeb dle této Smlouvy pro uživatele tak ke dni uzavření Smlouvy činí:

bez DPH	(bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele)	Kč
DPH 21 %	(bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele)	Kč
včetně DPH	(bude doplněno na základě nabídky vybraného provozovatele)	Kč

Základní parametry

	Adresa pracoviště zadavatele	Minimální požadovaná rychlost v Mbps download/upload	Minimální požadovaná záloha	Max doba povoleného výpadku u primárního spoje	Požadované rozhraní	Měsíční cena a bez DPH
1	Praha, Kostelní 1300 –	300/300 Internet + 500/500 do	30/30 Internet	8h	2x 1000base- Kč

	centrála NZM	MPLS VPN	+ 150/15 0 do MPLS VPN		FX	
2	Čáslav, Jeníkovská 1762	200/200 do MPLS VPN	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX Kč
3	Kačina, Svatý Mikuláš 51	200/200 do MPLS VPN	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX Kč
4	Ostrava, Vítkovice 3033	200/200 do MPLS VPN	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX Kč
5	Ohrada, Ohrada 17	200/200 do MPLS VPN	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX Kč
6	Valtice, Nám. Svobody 8	200/200 do MPLS VPN	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX Kč

4. Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, a zahrnují veškeré náklady související s poskytováním předmětu plnění dle této Smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do Lokalit apod.
5. Provozovatel je povinen ke každé faktuře přílohou připojit kopii příslušného předávacího protokolu podepsaného uživatelem s doložkou „bez výhrad“, resp. příslušné Zprávy o plnění služeb schválené uživatelem. V případě, že služba nebude poskytována celý kalendářní měsíc, bude provozovatel účtovat pouze alikvotní část ceny.
6. Doklady k úhradě (faktury) budou obsahovat údaje podle § 435 občanského zákoníku, evidenční číslo Smlouvy uživatele, specifikace měsíce, ve kterém byla poskytnuta fakturovaná část plnění, a bankovní účet, na který má být placeno a který je uveden v záhlaví této Smlouvy nebo který byl později aktualizován provozovatelem (dále jen „určený účet“). Daňový doklad bude nadto obsahovat náležitosti stanovené v zákoně o dani z přidané hodnoty. V případě, že doklad k úhradě bude postrádat některou ze stanovených náležitostí nebo bude obsahovat chybné údaje, je uživatel oprávněn jej vrátit provozovateli, a to až do lhůty splatnosti. Nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení bezvadného dokladu k úhradě.
7. V případě, že bude v dokladu k úhradě uveden jiný než určený účet, je pověřená osoba provozovatele povinna na základě výzvy uživatele sdělit na e-mailovou adresu, ze které byla výzva odeslána, zda má být zaplacen na bankovní účet uvedený v dokladu k úhradě, nebo na určený účet. V tomto případě se doklad k úhradě nevrací s tím, že lhůta splatnosti začíná běžet až dnem doručení sdělení provozovatele podle předchozí věty.
8. Doklady bude provozovatel zasílat elektronicky na adresu fakturace@nzm.cz, přičemž doklad

musí být vložen jako příloha mailové zprávy ve formátu PDF. V jedné mailové zprávě smí být pouze jeden doklad. Mimo vlastní doklad může být přílohou mailové zprávy jedna až tři přílohy k dokladu ve formátech PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX. Nebude-li možné zaslat doklad k úhradě elektronicky, zašle provozovatel doklad v analogové formě na adresu:

Národní zemědělské muzeum s. p. o.
odbor účetnictví
Kostelní 44, 170 00
Praha 7

9. Splatnost dokladu k úhradě je 30 kalendářních dnů od doručení uživateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu uživatele ve prospěch účtu provozovatele.
10. Smluvní strany se dohodly, že uživatel je oprávněn započíst jakoukoli svou peněžitou pohledávku za provozovatele, ať splatnou či nesplatnou, oproti jakékoli peněžité pohledávce provozovatele za uživatelem, ať splatné či nesplatné.
11. Poslední faktura za příslušný kalendářní rok, která má být v témže kalendářním roce proplacena, musí být doručena uživateli nejpozději do 15. prosince příslušného kalendářního roku. Veškeré faktury doručené po tomto datu mohou být uhrazeny až po donastavení všech rozpočtových prostředků a lhůta splatnosti u nich počíná běžet až od 1. února následujícího kalendářního roku. Provozovatel bere tuto skutečnost na vědomí a souhlasí, že uživatel není v takových případech v prodlení.

IV

Závazky provozovatele

1. Provozovatel odpovídá za to, že zařízení použité pro poskytování služeb bude mít platné technické a bezpečnostní atesty. Při instalaci zařízení vystaví provozovatel předávací protokol, který podepíší pověřenými pracovníci obou smluvních stran.
2. Provozovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní dle přílohy č. 1, které je umístěné v propojovaných objektech dle přílohy č. 2.
3. Pro potřebu hlášení poruch a problémů při poskytování služby, provozovatel poskytuje identifikaci jednotlivých přípojek:

Místa plnění (přípojka)	Identifikace
Praha, Kostelní 1300 – centrála NZM(doplň provozovatel)
Čáslav, Jeníkovská 1762(doplň provozovatel)
Kačina, Svatý Mikuláš 51(doplň provozovatel)
Ostrava, Vítkovice 3033(doplň provozovatel)
Ohrada, Ohrada 17(doplň provozovatel)
Valtice, Nám. Svobody 8(doplň provozovatel)

4. Provozovatel prohlašuje, že má ke dni uzavření této Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s poskytováním plnění podle této Smlouvy s tím, že pojištění je sjednáno na pojistné plnění nejméně ve výši 1 mil. Kč a jeho spoluúcast nepřevyšuje 5 %.
5. Provozovatel se zavazuje, že pojištění v uvedené výši a rozsahu zůstane účinné po celou dobu účinnosti této Smlouvy, a do 5 pracovních dnů od výzvy uživatele je provozovatel povinen toto uživateli prokázat.

V

Závazky uživatele, součinnost

1. Uživatel neumožní třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu provozovatele užívání zařízení provozovatele dle čl. IV odst. 1. nebo služeb poskytovaných podle této Smlouvy.
2. Uživatel se zavazuje poskytnout provozovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu této Smlouvy

VI

Smluvní pokuty, slevy z ceny, úrok z prodlení

1. V případě prodlení provozovatele pro zprovoznění datové služby dle čl. I odst. 5 Smlouvy bude uživatel požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000 Kč za každý den prodlení.
2. V případě, že bylo ve vyhodnocovaném měsíci pro datový přenos u přípojky využito záložní spojení na dobu delší než 24 hod, poskytne provozovatel uživateli slevu ve výši 10% z ceny plnění dané přípojky.
3. V případě, že byla u přípojky ve vyhodnocovaném měsíci celková doba plánované údržby vyšší než 4 hod, poskytne provozovatel uživateli slevu ve výši 10% z ceny plnění dané přípojky.
4. V případě porušení závazku provozovatele uvedeném v čl. I odst. 6 má uživatel právo uplatnit vůči provozovateli smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
5. V případě prodlení provozovatele se zahájením prací na odstranění nedostupnosti a informováním kontaktní osoby uživatele dle čl. VIII. odst. 3 má uživatel právo uplatnit vůči provozovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč, a to za každou, byť i započatou, hodinu prodlení.
6. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti uložené Smluvním stranám článkem č. VII. této Smlouvy má dotčená Smluvní strana právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
7. Každá Smluvní strana se zavazuje upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé či hrozící překážky vylučující povinnost k náhradě škody dle § 2913 Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto překážek.
8. Výše uvedené slevy budou provozovatelem uskutečněny formou opravného daňového dokladu (dobropisu) ve vyúčtování aktuálně skončeného měsíce.
9. V případě prodlení uživatele s úhradou daňového dokladu je provozovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené předpisy občanského práva.
10. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.
11. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení platebního dokladu povinné smluvní straně. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu povinného ve prospěch účtu oprávněného.

VII

Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

1. Provozovatel se zavazuje zajistit, že osoby podílející se na plnění dle této Smlouvy zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámí v průběhu plnění této Smlouvy a které nejsou veřejně dostupné. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti Smlouvy.
2. Obě Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti, podniknout všechny nezbytné kroky

k zabezpečení a nezpřístupnit třetím osobám diskrétní informace (dále jen „Diskrétní informace“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.

3. Za Diskrétní informace se považují veškeré následující informace:
 - veškeré informace poskytnuté uživatelem provozovateli v souvislosti s plněním této Smlouvy, (pokud nejsou výslovně obsaženy ve zveřejňovaném znění Smlouvy);
 - informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti,
 - veškeré další informace, které budou uživatelem či provozovatelem označeny jako Diskrétní ve smyslu ustanovení § 218 ZZVZ.
4. Povinnost zachování mlčenlivosti trvá ještě po dobu pěti (5) let od skončení Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy.
5. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
 - a) které je uživatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
 - c) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - d) u nichž je provozovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od uživatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - e) které budou provozovatel po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
6. Provozovatel se zavazuje zajistit, že zpracování všech jemu v souvislosti s touto Smlouvou předaných osobních údajů zaměstnanců uživatele bude probíhat podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOU“), zejména bude provozovatel povinen splnit obdobně všechny povinnosti stanovené pro správce osobních údajů. Provozovatel se zavazuje dále zajistit, že zpracování všech jemu v souvislosti s touto Smlouvou předaných osobních údajů zaměstnanců smluvního partnera bude probíhat způsobem vyhovujícím požadavkům Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“), a to od okamžiku, kdy toto nařízení nabude účinnosti.

VIII

Servisní podmínky, kvalita předmětu plnění a její porušení

1. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se kvalita předmětu plnění, servisní podmínky a dostupnost SLA podmínkami, které tvoří **Přílohu č. 3** této Smlouvy.
2. Uživatel v případě zjištění nedostupnosti (jak je definována v **Příloze č. 3**) datové služby bude neprodleně telefonicky a bezprostředně následně e-mailem kontaktovat kontaktní osobu provozovatele a oznámí jí nedostupnost.
3. Provozovatel se zavazuje bezodkladně, nejpozději však do 2 hodin po zjištění nedostupnosti datové služby zahájit práce na jejím odstranění a o zahájení prací informovat kontaktní osobu uživatele. Provozovatel se dále zavazuje bezprostředně po odstranění nedostupnosti datové služby poslat o tomto e-mailem informaci kontaktní osobě uživatele.
4. V případě nedostupnosti má uživatel právo na slevu z ceny za datovou službu. Výše slevy z ceny za datovou službu bude určena podle pravidel uvedených v **Příloze č. 3** Smlouvy a stanoví se z rozdílu mezi uživatelem požadovanou dostupností a skutečně zjištěnou dostupností.

5. Vznikne-li uživateli právo na slevu či právo na smluvní pokutu, platí, že sleva či smluvní pokuta je splatná až v příštím fakturačním období, a to tak, že se o její výši sníží cena za předmětnou datovou službu, a není-li takto možné slevu či smluvní pokutu zcela vypořádat, vystaví provozovatel spolu s fakturou uživateli opravný daňový doklad na částku odpovídající výši slevy či výši smluvní pokuty, které nelze vypořádat snížením ceny za předmětnou datovou službu. Po ukončení poskytování datové služby bude sleva za nedostupnost vypořádána formou opravného daňového dokladu vystaveného provozovatelem do 5 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla datová služba naposledy poskytována.

IX

Doba trvání Smlouvy, výpověď, odstoupení od Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu lze vypovědět písemnou výpovědí s roční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
2. Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně a z důvodů uvedených níže ve Smlouvě; důvod odstoupení musí být v odstoupení od Smlouvy výslovně uveden.
3. Uživatel je mimo jiné oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech:
 - a) bylo rozhodnuto o likvidaci provozovatele;
 - b) provozovatel podal dlužnický insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku provozovatele, nebo bude ve vztahu k provozovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - c) provozovatel byl odsouzen za úmyslný trestný čin;
 - d) v případě opakovaného (tj. nejméně druhého) porušení stejné povinností z této Smlouvy vůči uživateli;
 - e) v případě porušení povinnosti provozovatele, které nebude napraveno ani do 10 kalendářních dní od doručení výzvy uživatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
 - f) v případě porušení povinnosti mlčenlivosti provozovatelem.
4. Provozovatel je povinen uživateli písemně oznámit, že nastala skutečnost uvedená v předchozím odstavci písm. a) až c), a to do 3 dnů od okamžiku, kdy se o tom dozvěděl, společně s informací o tom, o kterou ze skutečností jde, a s uvedením bližších údajů, které by uživatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením této Smlouvy.
5. V případě, že kterákoliv ze smluvních stran podstatně poruší své smluvní povinnosti, je druhá smluvní strana oprávněna odstoupit od smlouvy.
6. Za podstatné porušení smluvních povinností se považuje:
 - a) ze strany provozovatele: případ, kdy je provozovatel v prodlení se zprovozněním či instalací dle čl. I. odst. 4 a 5 Smlouvy déle než 30 dnů, a nebo případ, kdy dostupnost datové služby vykazuje výpadky ve dvou po sobě jdoucích měsících v délce alespoň pěti hodin, a anebo výpadky v připojení jsou časté tzn. 10x a více výpadků po dobu kalendářního měsíce;
 - b) ze strany uživatele: opakované prodlení v úhradě daňového dokladu, pokud ani po písemné výzvě provozovatele uživatel neuhradí dlužnou částku do 30 kalendářních dnů od doručení výzvy.
7. Odstoupení od Smlouvy je účinné a Smlouva zaniká s výjimkou ustanovení, která mají podle

zákona nebo Smlouvy trvat i po ukončení Smlouvy (např. práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklého na základě této Smlouvy, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací), dnem doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.

8. Po skončení účinnosti Smlouvy provozovatel na své náklady demontuje a odveze zařízení, která instaloval v objektech uživatele.
9. V případě, že průměrný roční index spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu, publikovaných na jeho internetových stránkách, uvedený ke kalendářnímu měsíci odpovídajícímu měsíci, v němž byla Smlouva podepsána, vzroste o více než 5 %, zvýší se neuhrazená část smluvní ceny dle čl. III této Smlouvy o výši tohoto indexu, a to v každém roce trvání Smlouvy. Ke zvýšení dochází ode dne v příslušném měsíci, který se číselným označením shoduje s datem podpisu Smlouvy. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádějí, že k úpravě ceny dle tohoto ustanovení Smlouvy není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě. Smluvní strany však mohou z důvodu právní jistoty o navýšení ceny sepsat zápis podepsaný oběma smluvními stranami. Pokud se průměrný roční index spotřebitelských cen dle údajů ČSÚ, uvedený výše, bude pohybovat v interval 0 až 5% (včetně) vyhrazuje si uživatel parvo neakceptovat provozovatelem požadované navýšení ceny.
10. V případě, že průměrný roční index spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu, publikovaných na jeho internetových stránkách, uvedený ke kalendářnímu měsíci odpovídajícímu měsíci, v němž byla Smlouva podepsána, klesne o více než 5 %, sníží se neuhrazená část smluvní ceny dle čl. III této Smlouvy o výši tohoto indexu, a to v každém roce trvání Smlouvy. Ke snížení dochází ode dne v příslušném měsíci, který se číselným označením shoduje s datem podpisu Smlouvy. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádějí, že k úpravě ceny dle tohoto ustanovení Smlouvy není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě. Smluvní strany však mohou z důvodu právní jistoty o navýšení ceny sepsat zápis podepsaný oběma smluvními stranami.

X

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly na určení kontaktní osoby za každou Smluvní stranu. Kontaktní osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, zejména k jednáním týkajícím se změny nebo zrušení jednotlivých datových služeb, technických a provozních věcí a pro podpis předávacího protokolu a odsouhlasení Zprávy o plnění služeb. V případě, že Smluvní strana má více kontaktních osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech kontaktních osob v kopii. Kontaktní osoby jsou uvedeny níže

2. **Odpovědné osoby ve věcech smluvních**

Za provozovatele

Jméno:	e-mail:	telefon:
(doplň provozovatel)		

Za uživatele

jméno	e-mail	telefon
-------	--------	---------

Kontaktní osoby (pro jednotlivé Datové služby, technické a provozní záležitosti)

Za provozovatele

jméno	e-mail	telefon
(doplň provozovatel)		

3. Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a kontaktních osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně oznámit dotčené Smluvní straně. Účinnost oznámení o změně nastává třetím pracovním dnem od doručení tohoto oznámení příslušné Smluvní straně.
4. Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy neovlivněna a nedotčena, nevyplývá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
5. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna bez souhlasu dotčené Smluvní strany postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
6. Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně jejích příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány dotčenými Smluvními stranami s podpisy dotčených Smluvních stran na jedné listině (tj. provozovatel a uživatel).
7. Smluvní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou, nebo upravené jen částečně se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
8. Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Zveřejnění této Smlouvy v Registru smluv provede uživatel.
9. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické nebo listinné podobě, v závislosti na možnostech a dohodě smluvních stran.
 - a. V případě listinné podoby je Smlouva vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a provozovatel a uživatel obdrží každý po jednom stejnopisu.
 - b. V případě elektronické podoby sdílejí smluvní strany originální vyhotovení Smlouvy, ke kterému jsou připojeny elektronické podpisy smluvních stran a to zaručené založené na kvalifikovaném certifikátu.
10. Smluvní strany se dohodly, že případný spor, který vznikne z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní bude rozhodován výlučně podle českého práva obecnými soudy v České republice.

Přílohy:

- č. 1 - Vlastnosti a parametry řešení
- č. 2 - Adresy propojovaných objektů a umístění ukončení
- č. 3 - Technická podpora a stanovení dostupnosti datové služby
- č. 4 – Předávací protokol
- č. 5 – Zpráva o plnění datových služeb

V Praze dne2023

V dne2023

Za uživatele:

Za provozovatele:

.....
 Ing. Zdeněk Novák,
 Generální ředitel

Národní zemědělské muzeum, s. p. o.

.....

doplň provozovatel

Vlastnosti a parametry řešení**Základní předmět**

Předmětem veřejné zakázky je zajištění datových služeb pro propojení jednotlivých poboček organizace do společné počítačové sítě VPN a propojení s centrálou organizace. Propojení jednotlivých poboček s centrálou v Praze bude realizováno pomocí služby MPLS VPN s podporou QoS, s parametry dle specifikace níže.

Stávající stav

Propojení jednotlivých poboček s centrálou v Praze je s užitím VPN tunelů realizových prostředky zadavatele prostřednictvím sítě Internet.

Na centrálním pracovišti v Praze je umístěn FWNG server(cluster), který slouží jako vstup do sítě Internet. Jednotlivé pobočky využívají tento server pro přístup na Internet. Každé pracoviště má několik IP sítí třídy C, provedených v souladu s centrálním plánem adresace.

Požadavky na propojení sítí

Požadujeme zachovat adresaci interních sítí a propojení sítí, jaké je ve stávajícím stavu, resp. přizpůsobit v průběhu plnění dalším rozvojovým krokům zadavatele. Na pobočkách v Praze a Ostravě je primární spoj realizován stávající formou optické přípojky. Na centrálním pracovišti v Praze musí být brána VPN a brána do Internetu realizována buďto fyzicky odděleně přes 2 samostatné RJ45 konektory na routeru, a nebo virtuálně přes VLAN.

Požadavky na parametry datových služeb

- a) Rychlost připojení — viz Tabulka 1.
- b) Minimální 5 veřejných adres pro využití NZM, tedy subnet /29
- c) Propojení pomocí služby MPLS VPN s podporou QoS.
- d) Zakončení datového okruhu koncovkou RJ45
- e) Pro centrálu v Praze i každou pobočku požadujeme záložní připojení s níže popsány parametry
- f) Služba MPLS VPN musí naplňovat následující minimální parametry:

1. Ztrátovost paketů – max 0,5%
2. Zpoždění (One way delay) – max. 30ms
3. Jitter - max. 10Ms

Tabulka 1

	Adresa pracoviště zadavatele	Minimální požadovaná rychlost v Mbps download/upload	Minimální požadovaná záloha	Max doba povoleného výpadku primárního spoje	Požadované rozhraní	Památková péče*
1	Praha, Kostelní 1300 – centrála NZM	300/300 Internet + 500/500 do MPLS VPN	30/30 Internet + 150/150 do MPLS VPN	8h	2x 1000base-FX	ANO

2	Čáslav, Jeníkovská 1762	200/200 MPLS VPN	do	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX	NE
3	Kačina, Svatý Mikuláš 51	200/200 MPLS VPN	do	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX	ANO
4	Ostrava, Vítkovice 3033	200/200 MPLS VPN	do	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX	ANO
5	Ohrada, Ohrada 17	200/200 MPLS VPN	do	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX	ANO
6	Valtice, Nám. Svobody 8	200/200 MPLS VPN	do	20/20 do MPLS VPN	8h	1x 1000base- TX	ANO

* Konkrétní popis památkové péče Příloha č.3 ZD - Památková péče

Pro vyloučení všech pochybností se výslovně uvádí, že parametry a měření jejich hodnot se provádí mezi síťovými prvky provozovatele, situovanými v jednotlivých lokalitách, přičemž obdobné měření provedené prvky uživatele, jež jsou s prvky provozovatele přímo propojeny nesmí vykazovat u daných parametrů hodnoty horší o více než 10%.

Měření a hodnocení parametrů ovlivňujících výkonnost spojení k lokálně příslušným veřejným serverům technologie Microsoft Teams/Office365 se provádí ve vztahu k těmto serverům.

Společné požadavky

Každá lokalita musí mít v ceně služby zálohování primárního datového připojení, která zajistí dostupnost datové služby v případě výpadku. Toto záložní datové připojení musí být realizováno jinou technologií než je použita na primárním připojení. Použité koncové zařízení musí zajistit automaticky navázání záložní spojení. Doba obnovení připojení prostřednictvím záložního spojení může být maximálně 120 sekund.

Součástí celkové služby propojení lokalit je aktivní dohled nad kvalitou a dostupností poskytovaných datových služeb, který zajistí proaktivní zahájení procesu odstraňování poruchy na konkrétní přípojce. V rámci procesu odstraňování poruchy je neprodleně informování kontaktní osoby na straně zadavatele.

Smluvní požadavky

V lokalitách označených v Tabulce 1 jako památky dle zákona č. 20/1987 Sb. o státní památkové péči požívající památkovou ochranu je pracoviště zadavatele alokováno v objektech požívající jistý druh památkové péče, konkrétní kategorie památkové ochrany viz Příloha č.3 ZD.

Provozovatel musí vlastními silami a nákladem zajistit kladné závazné stanovisko příslušného orgánu památkové péče a příslušná úřední svolení pro provozování telekomunikačních služeb a případných stavebních zásahů či montáže. Provozovateli může být poskytnuta plná moc pro taková jednání.

Příloha č. 2:**Adresy propojovaných objektů**

název	Město	Adresa
Centrála	Praha	Kostelní 1300/44, 170 00 Praha 7
Čáslav	Čáslav	Jeníkovská 1762 286 01 Čáslav
Kačina	Svatý Mikuláš	Svatý Mikuláš 51 284 01 Kutná Hora
Ostrava,	Ostrava-Vítkovice	Vítkovice 3033 703 00 Ostrava-Vítkovice
Ohrada	Hluboká nad Vltavou	Ohrada 17, 373 41 Hluboká nad Vltavou
Valtice	Valtice	Nám. Svobody 8 691 42 Valtice

Umístění ukončení v propojovaných objektech

název	místnost	nadzemní podlaží	Vlastní 19" rack provozovatele
Centrála		3	místnost 4.015 schody na střechu
Čáslav		1	místnost č. 0.23 serverovna
Kačina		2	místnost C217 komora
Ostrava		2	místnost 2.01
Ohrada		2	místnost 3.05
Valtice		2	místnost 206

Technická podpora a stanovení dostupnosti datové služby

1. Provozovatel uživateli poskytne:
 - 1.1. Online přístup k monitorování provozu na předávaných rozhraních. Za online přístup k datům se považuje takový přístup, kdy prodleva a měřicí interval nepřesáhne 5 minut. Monitorováním provozu se rozumí:
 - a. okamžitý stav a zatížení jednotlivých přípojek,
 - b. historický přehled využití a stavu přípojek minimálně za posledních 24 hod.,
 - 1.2. Reporty s měsíční periodicitou:
 - c. dostupnosti jednotlivých přípojek,
 - d. celkové délce poruch/y za sledované období,
 - e. počtu poruch za sledované období.
 - 1.3. Konzultace, monitorování a analýzu provozu
2. Reporty podle odstavce 1 body 1.1 a 1.2 poskytne provozovatel uživateli v elektronické formě do 15. dne následujícího měsíce.
3. Provozovatel je povinen zejména:
 - v případě nahlášení problému (telefonicky) reagovat (akceptovat nahlášení problému) nejdéle 2 hodiny od doby jeho nahlášení;
 - v případě naléhavé potřeby zahájit činnost technické podpory do 4 hodin od oznámení pokynu ze strany uživatele, přičemž případem naléhavé potřeby se rozumí zejména ztráta konektivity mezi sídlem a pobočkami uživatele a mezi jeho pobočkami navzájem nebo významné omezení v dodávce služby (např. provoz služby na záložním spoji s nižší přenosovou kapacitou či nedostatečně rychlou odezvou);
 - v ostatních případech zahájit činnost technické podpory do 12 hodin od oznámení pokynu ze strany uživatele;
4. Oznámení provozovateli s výzvou k provedení činnosti technické podpory lze učinit v jakékoliv formě na kontakt uvedený ve Smlouvě.
5. Provozovatel je povinen provádět technickou podporu osobně, řádně, svědomitě, odborně a efektivně s vynaložením odborné péče a v dobré víře, s uplatněním svých nejlepších znalostí a dovedností; provozovatel je povinen při provádění technické podpory dodržovat technické a jiné návody výrobců a dodavatelů software a hardware, provozovatel je zejména povinen dodržet podmínky a návody pro instalaci a užívání software a hardware uživatele, výrobců a dodavatelů software a hardware.
6. Provozovatel je povinen informovat uživatele po zjištění a bez zbytečného prodlení o podstatných skutečnostech, jež mohou ovlivnit plnění povinnosti provozovatele v souvislosti s prováděním technické podpory, případně jež mohou ohrozit zájmy uživatele, dále je povinen bez zbytečného odkladu oznámit uživateli potřebu provedení úkonů nezbytných k ochraně zájmů a majetku uživatele a předcházení hrozícím škodám.
7. Konzultace, monitorování a analýzu provozu například v souvislosti se zaváděním nových aplikací uživatele využívajících službu je provozovatel povinen zajistit v pracovní dny v době od 8.00 hod. do 17.00 hod.
8. Požadavky na odstranění poruch a na ostatní požadavky podle této Smlouvy budou

předávány písemnou formou. Uživatel bude zasílat své požadavky provozovateli elektronickou poštou na adresu (**doplň provozovatel**) a současně oznámí telefonicky na číslo (**doplň provozovatel**). V případě výpadku elektronické pošty bude předán v písemné formě jiným způsobem, např. kurýrem nebo poštou.

9. Požadavky na odstranění poruch nebo na jiné služby mohou předávat pouze pověřeni zaměstnanci uživatele uvedení v čl. X. Smlouvy.
10. Vyřešení každého požadavku uživatele bude zdokumentováno a předáno písemně uživateli nejpozději do 24 hodin dne následujícího po dni vyřešení požadavku elektronicky zpět na adresu odesílatele požadavku.
11. Pokud uživatel nebude souhlasit s uzavřením požadavku, bude o tom informovat provozovatele do 12 hodin následujícího dne po dni, kdy vyřešení požadavku od provozovatele obdržel.
12. Služba se považuje za nedostupnou, pokud v rámci pravidelného monitoringu prováděného uživatelem bude jeden nebo více parametrů datové služby v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci datové služby dle přílohy č. 1 Smlouvy, není-li ve Smlouvě (včetně jejích příloh) uvedeno jinak.
13. Dobou nedostupnosti se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti uživatelem provozovateli do odstranění nedostupnosti. Je-li nedostupnost způsobena výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení datové služby, které zajišťuje uživatel, datová služba se považuje pro účely stanovení doby nedostupnosti za dostupnou. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba nedostupnosti způsobená vyšší mocí, tedy mimořádnou nepředvídatelnou a neodvratitelnou překážkou, která nastala nezávisle na vůli provozovatele a brání mu ve splnění jeho povinností. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba objektivně potřebná k provedení plánovaných údržbových prací provozovatele, které předem písemně sdělí uživateli ke schválení. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům provozovatele znemožněn přístup do Lokality za účelem opravy poruchy.
14. Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla datová služba poskytována. Měsíčním paušálem se rozumí dílčí cena za datovou službu, jak je definována ve Smlouvě (tj. bez DPH).
15. **Výpočet měsíční dostupnosti** - Měsíční dostupnost datové služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

$D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$	D_m je měsíční dostupnost služby v %
	T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období
	T je celková doba provozování služby za sledované období

Doby T_{err} a T se počítají na celé minuty, dostupnost (D_m) se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Hodnota T_{err} bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného provozovatelem.

16. Při porušení povinnosti zajistit dostupnost datové služby sjednávají strany smluvní pokutu ve výši procentní sazby z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu v dané Lokalitě po uplatnění všech slev podle následující tabulky:

Měsíční dostupnost služby		Procentní sazba smluvní sankce za nedodržení dostupnosti služby
	99,90 %	0%
od 99,70 %	do 99,89 %	12%
od 99,00 %	do 99,69 %	20%
od 98,50 %	do 98,99 %	25%
od 97,50 %	do 98,49 %	30%
od 96,00 %	do 97,49 %	42%
od 94,00 %	do 95,99 %	50%
od 90,00 %	do 93,99 %	65%
méně než 90,00		100%

Pro vyloučení všech pochybností se výslovně uvádí, že dostupnost se vyhodnocuje ve vztahu k požadované kvalitě služeb, včetně jejich výkonových parametrů, kdy narušení kteréhokoliv požadovaného parametru zakládá statut nedostupnosti dotčené služby nebo služeb, přičemž se jako nedostupné rovněž vyhodnocují všechny topologicky závislé služby.

Příloha č. 4
Minimální požadavky na Předávací protokol

Předávací protokol

Vyhrazeno pro záznam NZM:

Č. j. : Číslo Smlouvy NZM:

Celkový počet stran: ***

[Název Smlouvy, včetně příp. čísla Smlouvy]

Přebírající uživatel č. *:

NZM

sídlo:

IČO:

Předávající provozovatel:

Jméno:

sídlo:

IČO:

DIČ:

Předmět předání:	
Výhrady uživatele:	Výhrady provozovatele:

Předání a převzetí provedli:

	Funkce	Příjmení jméno, titul	Datum	Podpis
uživatel:				
provozovatel:				

Předávací protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, jeden je určen pro uživatele a jeden pro provozovatele.

Minimální požadavky na Zprávu o plnění datových služeb

Zpráva o plnění služeb

[Název Smlouvy, včetně příp. čísla Smlouvy]

uživatel:

provozovatel:

Jméno:

Jméno:

Sídlo:

Sídlo:

IČO:

IČO:

DIČ

DIČ:

Fakturační období: **měsíc – rok**

Lokalita	Požadované SLA	Skutečné SLA	Sleva za nedodržení SLA (bude zpravidla zohledněna ve faktuře za následující období)	Smluvní pokuta za nedodržení SLA (bude zpravidla zohledněna ve faktuře za následující období)	Účtovaná cena bez DPH, včetně rozpadu ceny v případě účtování slev, smluvních pokut, náhrady škody či jiných plnění	Účtované DPH	Účtovaná cena s DPH

.....

podpis provozovatel

.....

podpis uživatel