



# Smlouva č. SELF/2019/140/KO

## o poskytování konektivity do sítě Internet

**Obchodní firma:** itself s.r.o.  
**Zastoupena:** [REDACTED]  
**Se sídlem:** Pálavské nám. 4343/11, 628 00 Brno  
**IČ:** 18826016  
**DIČ:** CZ18826016  
**Zápis v obchodním rejstříku:** Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 1274  
**Dále pro účely této smlouvy jen:** **Poskytovatel**

a

**Obchodní firma:** **Město Rosice**  
**Zastoupena:** Mgr. Andrea Trojanová, starostka  
**Se sídlem:** Palackého nám. 13, 665 01 Rosice  
**IČ:** 00282481  
**DIČ:** CZ00282481  
**Číslo účtu:** [REDACTED]  
**Dále pro účely této smlouvy jen:** **Klient**

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 občanského zákoníku tuto nominální smlouvu o poskytování služeb v oblasti přenosu dat (dále jen „smlouva“):

### 1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel poskytne Klientovi plný přístup do sítě Internet v následující specifikaci:  
Koncové zařízení: SFP modul (dodá si Klient)  
Předávací rozhraní: optický konektor  
Kapacita: 500/500 Mbps  
Místo předání: Město Rosice, Palackého nám. 13, 665 01 Rosice, telekomunikační místnost
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje zajistit Klientovi tyto nadstandardní služby:
- monitoring sítě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu (on-line),
  - [REDACTED]
  - technickou podporu a servis.

Městský úřad Rosice ②	
Č.j.:	
Došlo:	13. 11. 2019

- 1.3. Garantovaná úroveň služeb (SLA) – Service Level Agreement (SLA) je definice, která přesně specifikuje parametry služeb. Poskytovatel garantuje dostupnost služby dle přílohy č. 1 čl. 4 odst. 4.1.1 této smlouvy.
- 1.4. Klient se zavazuje za zajištěný přenos dat a příslušné nadstandardní služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

## **2. Cena a platební podmínky**

- 2.1. Měsíční cena služby je stanovena ve výši 5.000,- Kč. Cena zřízení služby je 0,- Kč jednorázově.
- 2.2. Uvedené ceny jsou bez DPH. K fakturované ceně bude připočtena DPH ve výši dle sazby platné v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.3. Úhrada za poskytnuté služby bude prováděna měsíčně na základě faktury vystavené Poskytovatelem po skončení příslušného měsíce. Klient se zavazuje zaplatit sjednanou cenu na účet Poskytovatele uvedený na faktuře, jako variabilní symbol se uvede číslo faktury. Fakturovaná částka je splatná 14 dnů ode dne vystavení faktury.
- 2.4. Pokud bude Klient v prodlení se zaplacením ceny plnění dle odst. 2.1 a odst. 2.2 tohoto článku více než 20 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti, bude mu zaslána výzva k zaplacení. Po 5 dnech od odeslání výzvy je Poskytovatel oprávněn přenos dat přerušit a znovu jej zahájit po zaplacení dlužné částky.

## **3. Platnost smlouvy a zánik smluvního vztahu**

- 3.1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců od data nabytí její účinnosti. Po uplynutí této doby se doba trvání smlouvy mění na dobu neurčitou.
- 3.2. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a účinná dnem zprovoznění datových okruhů. O tomto zprovoznění budou vyhotoveny předávací protokoly, které tvoří nedílnou součást smlouvy.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případě, že Klient závažně poruší povinnosti, vyplývající z této smlouvy.
- 3.4. Poskytovatel i Klient jsou oprávněni jednostranně písemně od smlouvy odstoupit pouze v případě, že druhá smluvní strana závažně poruší povinnosti vyplývající z této smlouvy. Účinky odstoupení nastávají dnem následujícím po doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy.
- 3.5. Obě strany mohou smlouvu vypovědět po uplynutí sjednané doby v odst. 3.1 tohoto článku s výpovědní lhůtou 30 dní.
- 3.6. Tato smlouva může být ukončena pouze na základě odst. 3.3, 3.4 a 3.5 tohoto článku nebo na základě dohody stran.

## **4. Povinnosti poskytovatele**

- 4.1. Poskytovatel garantuje, že telekomunikační infrastruktura jeho sítě je ve stavu a v takové kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.

- 4.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi nepřetržitou podporu při řešení problému souvisejících s poskytovanými službami prostřednictvím NOC bezprostředně po výzvě Klienta.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout technickou pomoc při konfiguraci přístupového uzlu Klienta do 5 pracovních dní po zprovoznění datového okruhu mezi uzlem Poskytovatele a Klienta.

## 5. Povinnosti klienta

- 5.1. Klient je povinen zajistit, aby telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, mělo platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice. Klient odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení včetně nastavení parametrů, které připojuje na zařízení Poskytovatele.
- 5.2. Případné závady související s poskytovanou službou dle této smlouvy je Klient povinen neprodleně oznamovat Poskytovateli prokazatelným způsobem. Na závady, u kterých nebude možno prokázat jejich doručení, nebude brán zřetel při případných reklamacích a slevách za poskytnuté služby.
- 5.3. Klient bude okamžitě oznamovat Poskytovateli změny údajů uvedených ve smlouvě.
- 5.4. Jakákoliv reklamacie či námitka podaná Klientem ho neopravňuje odkládat platbu celkové ceny dle čl. 2 této smlouvy.

## 6. Sankční ustanovení

- 6.1. Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se celková cena dle odst. 2.1 poměrně, dle podmínek přílohy č. 1 čl. 4 odst. 4.1.1 této smlouvy.
- 6.2. Výše uvedené ustanovení tohoto odstavce neplatí v těchto případech:
  - a. vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele, nebo
  - b. došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Klientem (např. z důvodu upgrade či úpravy systému Poskytovatele).
- 6.3. V případě, že některá ze smluvních stran nesplní včas svůj peněžitý závazek dle této smlouvy, dohodly si smluvní strany smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení.

## 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí výhradně českým právem.
- 7.2. Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 (pravidlo contra proferentem), § 1757 odst. 2 (obchodní potvrzovací dopis), § 1799 a § 1800 (doložky v adhezních smlouvách), § 1805 odst. 2 (zákaz ultra duplum).
- 7.3. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že strany považují tuto smlouvu za odvážnou smlouvu a tudíž se na závazky z ní vzniklé nepoužijí ustanovení občanského zákoníku o změně okolností (§1764 až 1766) a neúměrném zkrácení (§1793 až 1795).

- 7.4. Pro vyloučení pochybností strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli, uzavírají tuto smlouvu při svém podnikání, a na tuto smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku (neúměrné zkrácení) ani § 1796 občanského zákoníku (lichva).
- 7.5. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 7.6. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný dluh dle této smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 občanského zákoníku
- 7.7. Úmysl stran vyjádřený v této smlouvě spočívá zejména v založení závazkového obchodně-právního vztahu trvalého a jistého, ve kterém strany této smlouvy zajímá především řádné plnění vzájemných práv a povinností vyplývajících jim z této smlouvy, a to zejména s přihlédnutím k hodnotě vzájemně si poskytovaných plnění.
- 7.8. Vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními o nájemní smlouvě v občanském zákoníku. V ostatních záležitostech se užije, s přihlédnutím k z. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Strany se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
- 7.9. Veškeré z této smlouvy v budoucnu vzešlé majetkové spory se strany zavazují řešit v řízení před obecným soudem.
- 7.10. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky oboustranně odsouhlasenými a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 7.11. Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
- 7.12. Tato smlouva nahrazuje v plném znění smlouvu č. 2005/06 uzavřenou dne 15.03.2006.
- 7.13. Tato smlouva byla schválena Radou města Rosice dne 04.11.2019 usnesením č. RM/2019/25/7a

**Seznam příloh:**

Příloha č. 1: Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

Příloha č. 2: Předávací protokol

V Brně dne: 11.11.2019

V Rosicích dne 05.11.2019



# Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

## Příloha č. 1 ke smlouvě č. SELF/2019/140/KO

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA), uzavíraná dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. (občanský zákoník) v účinném znění, je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a tvoří její přílohu č. 1.
- 1.2. Předmětem dohody SLA je poskytování technické podpory a garance dostupnosti Služby Klientovi včetně garance servisních zásahů od nahlášení Poruchy Klientem.
- 1.3. Služba je definována Smlouvou, může se jednat o konektivitu, napájení, popř. kombinaci. V případě napájení se SLA dle čl. 4.1.3 může poskytnout pouze v případě 2 napájecích větví se zálohou UPS.
- 1.4. Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy.
- 1.5. V případě nutného servisního zásahu na straně Poskytovatele budou informace o tomto zásahu zaslány Klientovy nejpozději 14 dní před tímto zásahem, resp. výpadkem.
- 1.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit rozsah a úroveň poskytovaného servisního zajištění v této dohodě SLA, v případě, že dojde k významné změně v tržních podmínkách nebo ke změně iniciované rozhodnutím příslušného správního orgánu, které by mohly ovlivnit schopnosti Poskytovatele poskytovat Služby. Takové změny musí být Klientovi oznámeny písemně a to nejméně šedesát (60) dnů před nabytím účinnosti.
- 1.7. Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve Smlouvě, platí přednostně ustanovení Smlouvy.

### 2. Přehled poskytovaných garancí

- 2.1. Závazná úroveň poskytovaných Služeb a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

Popis	Metrika závazku
Garantovaná Dostupnost Služby	Dle domluvené hodnoty čl. 4.1
Reakční doba na ohlášení Poruchy	Do 30 minut od prvního kontaktu
Lokalizace a příjezd na místo Poruchy	Do 3 hodin od oznámení Poruchy
Obnovení provozu Služby	Do 12 hodin od oznámení Poruchy

### 3. Definice a výklad použitých pojmů

- 3.1. Dostupnost Služby se vyjadřuje v % funkčnosti Služby za kalendářní měsíc podle následujícího předpisu:

$$\frac{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období}) - (\text{doba trvání všech Poruch v období})}{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období})} \times 100$$

kde délka kalendářního měsíce pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 720 hodin.

- 3.2. Eskalace je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení Poskytovatele a Klienta, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch, Závad nebo jiných potíží.
- 3.3. Network Operations Centre (NOC) je dohledové centrum, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Klient ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a Poskytovatel informuje o obnovení poskytovaných služeb.
- 3.4. Porucha (dále též i Závada) je stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.
- 3.5. Termínem Služba nebo Služby se v dohodě SLA rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Poskytovatel zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se Poskytovatel zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.6. Smluvní Strany je společné označení pro Poskytovatele a Klienta
- 3.7. Výpadek Služby je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy po obnovení Služby.
- 3.8. Zřízení Služby značí datum, ke kterému Poskytovatel zaručuje zprovoznění Služby Klientovi. Poskytovatel toto datum potvrdí Klientovi písemně, po přijetí objednávky nebo uzavření smlouvy.

#### 4. Dostupnost služeb a záruky za spolehlivost provozu

- 4.1. Poskytované Služby jsou udržovány a monitorovány 24 hodin denně, každý den v roce. Poskytovatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Klienta kriticky důležitý parametr. Poskytovatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, platí ujednání SLA dle článku 4.1.1.

- 4.1.1. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše, úroveň 1:

Měsíční dostupnost služby	Výše smluvní pokuty v %
100,00% - 99,50%	0%
99,49% - 98,00%	10%
97,99% - 97,00%	30%
96,99% - 96,00%	50%
95,99% - 95,00%	75%
je menší než 95%	100%

- 4.1.2. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše, úroveň 2:

Měsíční dostupnost služby	Výše smluvní pokuty v %
100,00% - 99,80%	0%
99,79% - 99,00%	10%
98,99% - 98,00%	30%
97,99% - 97,00%	50%
96,99% - 96,00%	75%
je menší než 96%	100%

4.1.3. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše, úroveň 3:

Měsíční dostupnost služby	Výše smluvní pokuty v %
100,00% - 99,99%	0%
99,98% - 99,50%	10%
99,49% - 99,00%	30%
98,99% - 98,00%	50%
97,99% - 97,00%	75%
je menší než 97%	100%

4.2. V případě dodání vlastní UPS Klientem Poskytovatel garantuje funkčnost náhradního zdroje (dieselagregátu) dle následující tabulky:

Délka výpadku	Výše smluvní pokuty v %
0 min – 5 min (0 s – 300 s)	0%
>5 min – 10 min (301 s – 600 s)	10%
>10 min – 20 min (601 s – 1200 s)	30%
>20 min – 30 min (1201 s – 1800 s)	50%
Déle než 30 minut	100%

## 5. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

5.1. Pro oznamování Poruch a dalších požadavků je k dispozici nepřetržitá služba dohledového centra NOC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:



5.2. Zjistí-li Klient Poruchu nebo Závalu Služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, e-mailem nebo písemně na dohledovém centru NOC.

5.3. Nahlášení Poruchy nebo Závady je prováděno dle následující procedury:

Klient:

- a. sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa),
- b. sdělí číslo Služby uvedené na předávacím protokolu, pokud je mu známo,
- c. poskytne informace týkající se Poruchy nebo Závady,
- d. odsouhlasí Začátek Poruchy s operátorem dohledového centra NOC.

NOC:

- a. sdělí svoji identifikaci,
- b. potvrdí převzetí Poruchy od Klienta,
- c. odsouhlasí Začátek Poruchy s Klientem,
- d. dohodne s Klientem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.

- 5.4. Pokud oznamovatel Poruchy nebo Závady nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za Začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.
- 5.5. Dohledové centrum NOC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:

NOC:

- a. sdělí svoji identifikaci,
- b. sdělí číslo Poruchy,
- c. sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Klientem nebo stanoven podle odstavce 5.4 této dohody SLA,
- d. oznámí příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa,
- e. informuje o krocích podniknutých k opravě Poruchy,
- f. oznámí předběžný termín obnovení Služby.

- 5.6. Za obnovení Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby a Klient je informován, že Porucha byla odstraněna.
- 5.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Klienta oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Klienta nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.
- 5.8. Klient potvrdí Poskytovateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Klient v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.
- 5.9. Pokud operátor dohledového centra NOC a kontaktní osoba Klienta nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury Eskalace.
- 5.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Klientovi písemně doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:



- a. identifikaci operátora dohledového centra NOC,
  - b. identifikaci Služby a Poruchy,
  - c. začátek Poruchy,
  - d. popis příčin a způsobu Poruchy,
  - e. vyjádření zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu Poruchy.
- 5.11. Pokud Poskytovatel provede pouze dočasnou opravu poruchy je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Klientovi termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Klienta o této plánované opravě předem.
- 5.12. Poskytovatel má právo účtovat Klientovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Klientem objektivně zjistí, že:
- a. závada není na straně Poskytovatele, nebo
  - b. závadu zavinil Klient, nebo
  - c. závada vůbec nenastala.

## 6. Proces eskalace

- 6.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledového centra NOC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces Eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu.
- 6.2. Procesní schéma Eskalace sestává z 3 úrovní. Některé z podmínek pro zahájení Eskalace na jednotlivých úrovních uvádí následující tabulka:

<b>Eskalace</b>	<b>Typická podmínka pro zahájení eskalace</b>
úroveň 1	technik dohledového centra NOC již v počátečním stadiu pozná, že nahlášenou poruchu nedokáže řešit bez dodatečných zdrojů
úroveň 2	je nutné rychlé nebo dočasné náhradní řešení umožňující odstranění poruchy
úroveň 3	problém není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci

- 6.3. Technici dohledového centra NOC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Klientovi.
- 6.4. Základní tabulka eskalačních kontaktů

<b>Eskalační úroveň</b>	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefon</b>
stupeň 1				

## 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tuto dohodu SLA lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou Smluvních Stran.