

Smlouva č. SELF/2016/151/OV

o poskytování telekomunikační služby pronájem okruhů formou pronájmu optických vláken

Obchodní firma:	itself s.r.o.
Zastoupena:	Janem Dašovským, jednatelem společnosti, Mgr. Kateřinou Dašovskou, prokuristou
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:	Pronajímatel
	a
Obchodní firma:	Město Břeclav
Zastoupena:	Mgr. Ivan Kejík, LL.M., MBA vedoucí odboru kanceláře tajemníka
Se sídlem:	náměstí T. G. Masaryka 42/3, 690 02 Břeclav
IČ:	00283061
DIČ:	CZ00283061
Bankovní spojení:	
Dále pro účely této smlouvy jen:	Nájemce

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

1. Definice pojmů

Smluvní strany se dohodly, že výrazy níže uvedené v této smlouvě budou vykládány způsobem uvedeným v tomto článku:

Podzemní vedení - kabelové vedení včetně kabelových souborů a zařízení uložených pod povrchem země a kabelových rozvaděčů umístěných nad úrovní terénu. Kabelovými soubory a zařízeními jsou zejména spojky, kabelové doplňky.

TZ - telekomunikační zařízení.

Trasa - telekomunikační síť zřízená a provozovaná v souladu se všemi podmínkami stanovenými právním řádem České republiky představující funkčně propojený soubor telekomunikačních zařízení mezi koncovými body takové sítě po podzemním vedení optickým kabelovým vedením.

Kabel - znamená telekomunikační kabel s vlákny a veškeré pomocné vybavení ve vlastnictví nebo v oprávněném užívání Pronajímatele.

Vlákna – nenasvícená ("dark fibre" - DF) jednovidová optická ("single mode" - SM) vlákna, specifikovaná ve smlouvě, která jsou částí Kabelu mezi příslušnými ukončeními Kabelu, k nimž má Nájemce právo užívání.

Telekomunikační přenos znamená přenos telekomunikačních signálů (jakéhokoli typu, jež jsou přenositelné prostřednictvím Kabelu)

2. Předmět smlouvy

2.1. Závazek Pronajímatele přenechat Nájemci do užívání jedno nenasvícené jednovidové Vlákno podzemního kabelového vedení a to na trase:

Trasa č.	Koncový bod - začátek	Koncový bod - konec	Délka OV [m] (odhad)
1	MěÚ Břeclav, náměstí T. G. Masaryka 42/3, Břeclav	Městská policie Břeclav, Kupkova 3, Břeclav	800 m
Celková délka optického vlákna [m]			800 m

s termíny zahájení pronájmu uvedenými v čl. 4 odst. 4.2 této smlouvy a s technickými parametry pro Vlákno splňujícím podmínky doporučení ITU-T G.652 (dále jen "pronajaté vlákno").

- 2.2. Pronajímatel kdykoli umožní Nájemci nahlédnout do dokumentace trasy a pořídit si z ní na náklady Nájemce kopie potřebné pro plánovací činnost Nájemce. Pronajímatel upozorní Nájemce bez zbytečného odkladu na významné změny dokumentace trasy.
- 2.3. Pronajímatel se zavazuje poskytovat službu dle odst. 2.1 tohoto článku s minimální dostupností a spolehlivostí dle odst. 4.1.1 přílohy č. 1 Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA) této smlouvy.
- 2.4. Závazek Nájemce hradit Pronajímateli nájemné v souladu s touto smlouvou.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Cena zřízení služby činí 0,- Kč.
- 3.2. Nájemné za pronajaté vlákno dle čl. 2 této smlouvy činí 500,- Kč měsíčně.
- 3.3. Uvedené ceny jsou bez DPH. K fakturované ceně bude připočtena sazba DPH dle výše platné v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.4. Servisní poplatky (cena za servis dané trasy) jsou zahrnuty v nájemném dle odst. 3.2 tohoto článku.
- 3.5. Úhrada za nájemné bude prováděna Nájemcem měsíčně zpětně. Pro platební účely bude sloužit daňový doklad – faktura zaslaná Pronajímatelem po skončení příslušného měsíce. Nájemce se zavazuje zaplatit nájemné na účet Pronajímatele uvedený na faktuře, jako variabilní symbol se uvede číslo faktury. Splatnost faktury činí 14 dnů od data jejího vystavení.
- 3.6. Nájemce v souladu s ust. § 26 a 29 zákona č. 235/2004Sb, o dani z přidané hodnoty, v platném znění, souhlasí s vystavováním a zasláním faktur - daňových dokladů v elektronické podobě na emailové adresy uvedené v této smlouvě nebo na emailovou

adresu pro tyto účely sdělenou jiným způsobem. Zaslání daňového doklad poštou v tištěné podobě na žádost Nájemce je zpoplatněna částkou 30,- Kč.

4. Platnost smlouvy a zánik smluvního vztahu

- 4.1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou v délce trvání 5 let od data nabytí její účinnosti.
- 4.2. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a účinná od 1. 1. 2017.
- 4.3. Pronajímatel i nájemce 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.
- 4.4. Tato smlouva může být ukončena pouze na základě odst. 4.3. tohoto článku nebo na základě dohody stran.

5. Předání a převzetí pronajatých vláken a prostor pro umístění TZ

- 5.1. Pronajímatel prohlašuje, že je jako výlučný vlastník resp. oprávněný uživatel k pronajatému vláknu uvedenému v čl. 2 odst. 2.1 této smlouvy oprávněn tyto vlákna přenechat do užívání Nájemci za podmínek stanovených touto smlouvou.
- 5.2. Pronajímatel se zavazuje, že nejpozději do data předání služby bude provedeno úspěšné měření parametrů pronajatých vláken (OTDR, přímá metoda) dále jen „měření“. Měření se považuje za úspěšné, budou-li pronajatá vlákna vykazovat hodnoty uvedené v příloze č. 2 této smlouvy (Technická specifikace optických vláken).
- 5.3. Pronajímatel je povinen předat Nájemci trasu s pronajatými vlákny do užívání ve lhůtě nejpozději do 30 dnů od provedení měření dle odst. 5.2 tohoto článku. Nájemce se trasu zavazuje v této lhůtě převzít a poskytnout k tomu Pronajímateli potřebnou součinnost, bude-li měření podle odst. 5.2 tohoto článku úspěšné a bude-li měřením zjištěno, že trasa splňuje vlastnosti uvedené v doporučení ITU-T G.652. V případě, že Nájemce neposkytne potřebnou součinnost, je Pronajímatel oprávněn jednostranně od této smlouvy odstoupit. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok na úhradu ceny za zřízení služby případně nákladů na provedené měření pronajatého vlákna.
- 5.4. Povinnost Pronajímatele předat Nájemci jednotlivou trasu nemůže být splněna dříve, než dojde k úspěšnému provedení měření dané trasy.
- 5.5. Trasa se považuje za předanou a povinnost Pronajímatele předat trasu je splněna podpisem předávacího protokolu oběma smluvními stranami.
- 5.6. Náklady spojené s měřením dle odst. 5.2 tohoto článku nese Pronajímatel. Náklady spojené s dodatečným měřením dle dalšího požadavku Nájemce nese Nájemce.
- 5.7. Pronajímatel odpovídá za to, že pronajaté vlákno je v době podpisu předávacího protokolu ve stavu způsobilém k Telekomunikačnímu přenosu a v tomto stavu se jej po celou dobu nájmu zavazuje na svůj náklad udržovat.
- 5.8. Pronajímatel se zavazuje zajistit nepřetržitý provoz pronajatých vláken, tj. provoz po dobu 24 hodin denně 365 dní v roce s výjimkami uvedenými v této smlouvě.
- 5.9. Oznamování poruch (přerušení provozu na trasách) a pro hlášení dalších požadavků Nájemce je na telefonním čísle: +420 533 383 385, e-mail: noc@itself.cz

6. Práva a povinnosti nájemce

- 6.1. Řádně a včas hradit platby spojené s pronájmem plnění a servisem pronajatého vlákna.
- 6.2. Zajistit operativní styk s Pronajímatelem prostřednictvím kontaktních pracovišť.
- 6.3. Chránit pronajaté vlákno s péčí řádného hospodáře.
- 6.4. Nájemce je povinen v případě, že je tak stanoveno příslušnými právními předpisy, mít zajištěny všechna potřebná oprávnění a licence, která souvisí s provozováním pronajatého vlákna Nájemcem.

7. Přerušování provozu

- 7.1. Přerušování provozu pronajatého vlákna na dané trase se rozumí stav, kdy Nájemce nemá možnost užívat danou trasu ke smlouvenému účelu.
- 7.2. Za přerušování provozu se považuje vždy stav, kdy pronajatá vlákna nevyhovují požadavkům uvedeným v čl. 5 odst. 5.7 této smlouvy.
- 7.3. Pronajímatel a Nájemce se dohodli, že porušením povinností Pronajímatele podle čl. 5. této smlouvy nejsou následující skutečnosti:
 - a. přerušování provozu pronajatých vláken způsobené činností Nájemce,
 - b. okolností vylučující odpovědnost, jak jsou definovány v § 2913/2 občanského zákoníku v platném znění, a to jen na dobu, po kterou okolnost trvá a po dobu přiměřenou k odstranění takového přerušování. Pronajímatel je povinen bez zbytečného prodlení Nájemce informovat o těchto okolnostech, jinak se doba, po kterou trvaly okolnosti vylučující odpovědnost, započítá do výpočtu spolehlivosti,
 - c. povolené přerušování provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu do 600 minut ročně, za předpokladu, že Nájemce bude o takové údržbě písemně informován nejpozději 10 dnů předem, ledaže Nájemce s tímto přerušováním provozu v určené lhůtě ze závažných důvodů nesouhlasí. Souhlas však nemůže být odepřen v případě, kdy by neprovedení údržby mohlo způsobit nefunkčnost či omezení funkčnosti kteréhokoliv TZ či Vlákna. Přerušování provozu v rozsahu vyšším než 600 minut ročně tedy není Povoleným přerušováním.
- 7.4. Pronajímatel se zavazuje, že dostupnost služby za kterékoli rozhodné období nebude nižší než domluvená hodnota dle čl. 2 odst. 2.3 této smlouvy. Při výpočtu dostupnosti služby u jednotlivých vláken se započítávají všechna jednotlivá přerušování provozu na daném vláknu vzniklá z jakéhokoli důvodu, vyjma důvodu uvedeného v odst. 7.3 písm. a), b) tohoto článku.

8. Sankční ustanovení

- 8.1. V případě, že Pronajímatel neodstraní závadu, která brání řádnému užívání pronajatého vlákna do 12 hodin od nahlášení závady, popř. od zjištění jejího výskytu Pronajímatelem (rozhodná je skutečnost, která nastane dříve) je Pronajímatel povinen zaplatit Nájemci smluvní pokutu.

Výše smluvní pokuty bude vypočtena dle délky trvání závady takto:

Délka výpadku služby	Výše smluvní pokuty
méně než 12 hod.	0,- Kč
12 až 36 hod.	2.500,- Kč
více než 36 a méně než 48 hod.	5.000,- Kč
3. den a déle	5.000,- Kč za každý den od 3. dne

- 8.2. V případě, že Pronajímatel nebude moci zajistit dostupnost služby podle čl. 7 odst. 7.4 této smlouvy, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, zaplatí Pronajímatel Nájemci, kromě případných smluvních pokut podle odst. 8.1 tohoto článku, smluvní pokutu a to snížením nájemného dle čl. 3 této smlouvy poměrně, podle podmínek čl. 4 odst. 4.1.1 přílohy č. 1 této smlouvy.
- 8.3. Součet smluvních pokut, které může Nájemce po Pronajímateli podle této smlouvy požadovat, nesmí převýšit částku 20% z ceny bez DPH celkového finančního plnění za jeden rok.
- 8.4. 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.

9. Ostatní ujednání

- 9.1. Strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění obsahu této smlouvy, zvláště v úsilí naplnit předpokládané termíny předání tras do užívání Nájemcem.
- 9.2. Pronajímatel neodpovídá za obsah informací přenášených Nájemcem na pronajatých vláknech.
- 9.3. Sjednává se, že obsah této smlouvy v platném znění je vázán vzájemnou ochranou obchodního tajemství. Smluvní strany se zejména zavazují, že použijí informace týkající se tohoto obchodního tajemství výlučně pro činnost související s realizací a využitím předmětu společného obchodního zájmu a nesmí je dále rozšiřovat nebo zpřístupňovat třetí straně.
- 9.4. Právní vztahy z odpovědnosti za škodu se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů.
- 9.5. Nájemce není oprávněn přenechat pronajaté optické vlákno či jeho část do užívání třetí osoby, nerozhodno zda za úplatu nebo bezúplatně.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato smlouva se řídí výhradně českým právem.
- 10.2. Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557, § 1757 odst. 2, §1764 až 1766, §1793 až 1796, § 1799 a § 1800, § 1805 odst. 2.
- 10.3. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný dluh dle této smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 občanského zákoníku.
- 10.4. 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

Délka výpadku služby	Výše smluvní pokuty
méně než 12 hod.	0,- Kč
12 až 36 hod.	2.500,- Kč
více než 36 a méně než 48 hod.	5.000,- Kč
3. den a déle	5.000,- Kč za každý den od 3. dne

- 8.2. V případě, že Pronajímatel nebude moci zajistit dostupnost služby podle čl. 7 odst. 7.4 této smlouvy, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, zaplatí Pronajímatel Nájemci, kromě případných smluvních pokut podle odst. 8.1 tohoto článku, smluvní pokutu a to snížením nájemného dle čl. 3 této smlouvy poměrně, podle podmínek čl. 4 odst. 4.1.1 přílohy č. 1 této smlouvy.
- 8.3. Součet smluvních pokut, které může Nájemce po Pronajímateli podle této smlouvy požadovat, nesmí převýšit částku 20% z ceny bez DPH celkového finančního plnění za jeden rok.
- 8.4. 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.

9. Ostatní ujednání

- 9.1. Strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění obsahu této smlouvy, zvláště v úsilí naplnit předpokládané termíny předání tras do užívání Nájemcem.
- 9.2. Pronajímatel neodpovídá za obsah informací přenášených Nájemcem na pronajatých vláknech.
- 9.3. Sjedná se, že obsah této smlouvy v platném znění je vázán vzájemnou ochranou obchodního tajemství. Smluvní strany se zejména zavazují, že použijí informace týkající se tohoto obchodního tajemství výlučně pro činnost související s realizací a využitím předmětu společného obchodního zájmu a nesmí je dále rozšiřovat nebo zpřístupňovat třetí straně.
- 9.4. Právní vztahy z odpovědnosti za škodu se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů.
- 9.5. Nájemce není oprávněn přenechat pronajaté optické vlákno či jeho část do užívání třetí osoby, nerozhodno zda za úplaty nebo bezúplatně.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato smlouva se řídí výhradně českým právem.
- 10.2. Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557, § 1757 odst. 2, §1764 až 1766, §1793 až 1796, § 1799 a § 1800, § 1805 odst. 2.
- 10.3. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný dluh dle této smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 občanského zákoníku.
- 10.4. 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.

- 10.5. 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.
- 10.6. Ustanovení této smlouvy upravující nájem 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.
- 10.7. 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.
- 10.8. Veškeré z této smlouvy v budoucnu vzešlé majetkové spory se strany zavazují řešit v řízení před obecným soudem.
- 10.9. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými vztupně číslovanými dodatky oboustranně odsouhlasenými a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 10.10. Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
- 10.11. Smluvní strany po přečtení celé této smlouvy konstatují, že smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz souhlasu s celým obsahem této smlouvy připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
- 10.12. itself s.r.o. prohlašuje, že umožní Nájemci čerpání slevy na částku ve výši v daném místě a čase obvyklé, tj. za pronajaté vlákno dle této smlouvy s ohledem na množstevní slevu k celkovému počtu pronajatých vláken.

Seznam příloh:

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

Příloha č. 2: Technická specifikace optických vláken

Příloha č. 3: Předávací protokol

V Břeclavi dne: 25.11.2016

Za Pronajímatele:

Za Nájemce:



MĚSTO BŘECLAV

Mesto Breclav

OK [Signature]

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

Příloha č. 1 ke smlouvě č. SELF/2016/151/OV

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 Nájemci včetně garance servisních zásahů od nahlášení Poruchy Nájemcem.
- 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 Pronajímatele budou informace o tomto zásahu zaslány Nájemci nejpozději 14 dní před tímto zásahem, resp. výpadkem.
- 1.6. Pronajímatel 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 Pronajímatele poskytovat Služby. Takové změny musí být Nájemci 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 ohlášení Poruchy
Obnovení provozu Služby	Do 12 hodin od ohlášení Poruchy

3. Definice a výklad použitých pojmů

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

(720 – doba trvání plánovaných prací v období) – (doba trvání všech Poruch v období) x 100
(720 – doba trvání plánovaných prací v období)

kde délka kalendářního měsíce pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 720 hodin a jakákoli „doba trvání“ dle shora uvedeného předpisu je vyjádřena v hodinách.

- 3.2. Eskalace je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení Pronajímatele a Nájemce, 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 Nájemce ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a Pronajímatel 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 Pronajímatel zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se Pronajímatel zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.6. Smluvní Strany je společné označení pro Pronajímatele a Nájemce.
- 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 Pronajímatel zaručuje zprovoznění Služby Nájemci. Pronajímatel toto datum potvrdí Nájemci 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 Pronajímatelem, každý den v roce. Pronajímatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Nájemce kriticky důležitý parametr. Pronajímatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací – smluvních pokut, 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 Nájemcem Pronajímatel 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 ohlašování Poruch a dalších požadavků je k dispozici nepřetržitá služba dohledového centra NOC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:

Adresa: Pálavské nám. 4343/11, 628 00 Brno-Židenice
 Telefon: +420 533 383 385
 E-mail: noc@itself.cz

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

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

Nájemce:

- 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 Nájemce,
- c. odsouhlasí Začátek Poruchy s Nájemcem,
- d. dohodne s Nájemcem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky Poruchy a jejího 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 Nájemcem 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 Nájemce je informován, že Porucha byla odstraněna.

5.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Nájemce oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Nájemce nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla prokazatelně započata snaha o kontakt Nájemce.

5.8. Nájemce potvrdí Pronajímateli, zda provoz jeho zařízení je bezporuchový či nikoliv a to do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Nájemce 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 Nájemce nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procesy Eskalace dle čl. 6 této přílohy.

5.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Nájemci 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 Pronajímatel provede pouze dočasnou opravu poruchy, je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Nájemci termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Klienta o této plánované opravě předem.

5.12. Pronajímatel má právo účtovat Nájemci náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Nájemcem objektivně zjistí, že:

- a. závada není na straně Pronajímatele, nebo
- b. závadu zavinil Nájemce, 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 Poruchy vyšší složky managementu.

6.2. Procesní schéma Eskalace sestává z 3 úrovní. Některé z podmínek pro zahájení Eskalace na jednotlivých úrovních uvádí následující tabulka:

Eskalace	Typická podmínka pro zahájení eskalace
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	Poruchu není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci

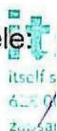
6.3. Technici dohledového centra NOC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Nájemci.

6.4. Základní tabulka eskalačních kontaktů

Eskalační úroveň	Jméno	Funkce	E-mail	Telefon
stupeň 1	NOC	vedoucí směny	noc@itself.cz	+420 533 383 385
stupeň 2	Víktor Šulc	provozní ředitel	sulc@itself.cz	+420 737 453 859

V Břeclavi dne 25.

Za Pronajímatele:



Za Nájemce:



BŘECLAV