4/13/2020

Specifikace služby ha-vel® IP Service

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

Příloha ke smlouvě č.:	20150128-VZ		
Číslo specifikace/verze:	i-1B-191212		
Nahrazuje specifikaci:	i-1A-150128	ID klienta:	92011
Doba poskytování služby:	neurčitá	Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.	

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 1919191919/2700

Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník

Jméno:	**Statutární město Most**		
Ulice:	Radniční 1/2		
Město:	Most	Kontaktní osoba:	Radim Mlejnek
PSČ:	434 01	Telefon:	[redacted]
Poschodí:	1. patro	Fax:	
Místnost:	152	Mobil:	
Upřesnění ukončení okruhu:	lok92011-39981	E-mail:	[redacted]

Specifikace služby

Název služby:	**GL Standard 500 Mbps**
Rychlost:	Garantovaná 500 Mbps
Agregace:	1:1
Počet pevných IP adres:	10 + 255
Počet privátních IP adres:	

Specifikace ceny

Jednorázový aktivační poplatek za připojení do sítě:		Kč
Jednorázový aktivační poplatek za nastavení služby Firewall:		Kč
Jednorázový aktivační poplatek za nastavení služby QoS:		Kč
Měsíční provozní poplatek za připojení do sítě Internet:	9000	Kč
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky:		Kč
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall:		Kč
		Kč

Ostatní smluvní ujednání

Poznámky:

Přidělení a registrace IP adresního prostoru – 10 přímých veřejných IP adres a 255 přímých veřejných IP adres routovaných až na hraniční router Účastníka bez překladu adres.

UPS s funkčností min. 20 minut v době výpadku energie.

Poskytovatel zajistí možnost pravidelné online kontroly rychlosti připojení s využitím měřícího software společně s monitoringem měřených dat - denní, týdenní, měsíční statistiky. Přístupové údaje obdrží pověřený zaměstnanec Účastníka po uzavření této smlouvy.

[redacted]

ha-vel internet s.r.o., oddělení péče o zákazníky: +420 552 305 305, http://www.ha-vel.cz

Kvalita služeb – garance parametrů služby

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

Příloha ke smlouvě č. 20150128-VZ
SLA se vztahuje k příloze č.: i-1B-191212
ID Klienta: 92011

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

ha-vel internet s.r.o., oddělení péče o zákazníky, +420 552 305 305, http://www.ha-vel.cz

Service Level Agreement
Úroveň SLA poskytuje zákazníkovi jistotu dostupnosti služby po 99,95% času. V případě nepředvídatelné poruchy na technickém provozním zařízení SLA garantuje zabezpečení servisního zásahu a minimalizaci doby přerušení služeb. Zákazník je vždy informován o probíhajících pracích a době znovuobnovení služby.

Servisní podmínky
(odstraňování poruch) do 4 hodin od nahlášení závady.

Měsíční dostupnost služby: 99,95 %

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(TS - TN)}{TS} \times 100\ \%$$

kde:
TS = doba trvání služby v měsíci;
TN = doba nedostupnosti služby.
Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Trvání služby v měsíci – TS - je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
Doba nedostupnosti služby – TN - je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém objednatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že objednatel neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na telekomunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě - místě připojení objednatele. Do doby nedostupnosti služby ani celkového počtu závad se nezapočítávají závady, které jsou mimo telekomunikační síť poskytovatele, a závady, o nichž poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně poskytovatele nebo že je zavinil objednatel.

V případě snížení měsíční dostupnosti jednotlivé služby může objednatel uplatnit slevu na příslušnou službu ve výši:

Dostupnost	Sankce
99,94% - 98,95%	5% sleva z měsíčního poplatku za postiženou službu
98,94% - 97,95%	10% sleva z měsíčního poplatku za postiženou službu
97,94% - 96,95%	15% sleva z měsíčního poplatku za postiženou službu

atd... až do výše měsíčního poplatku za služby poskytované poskytovatelem.

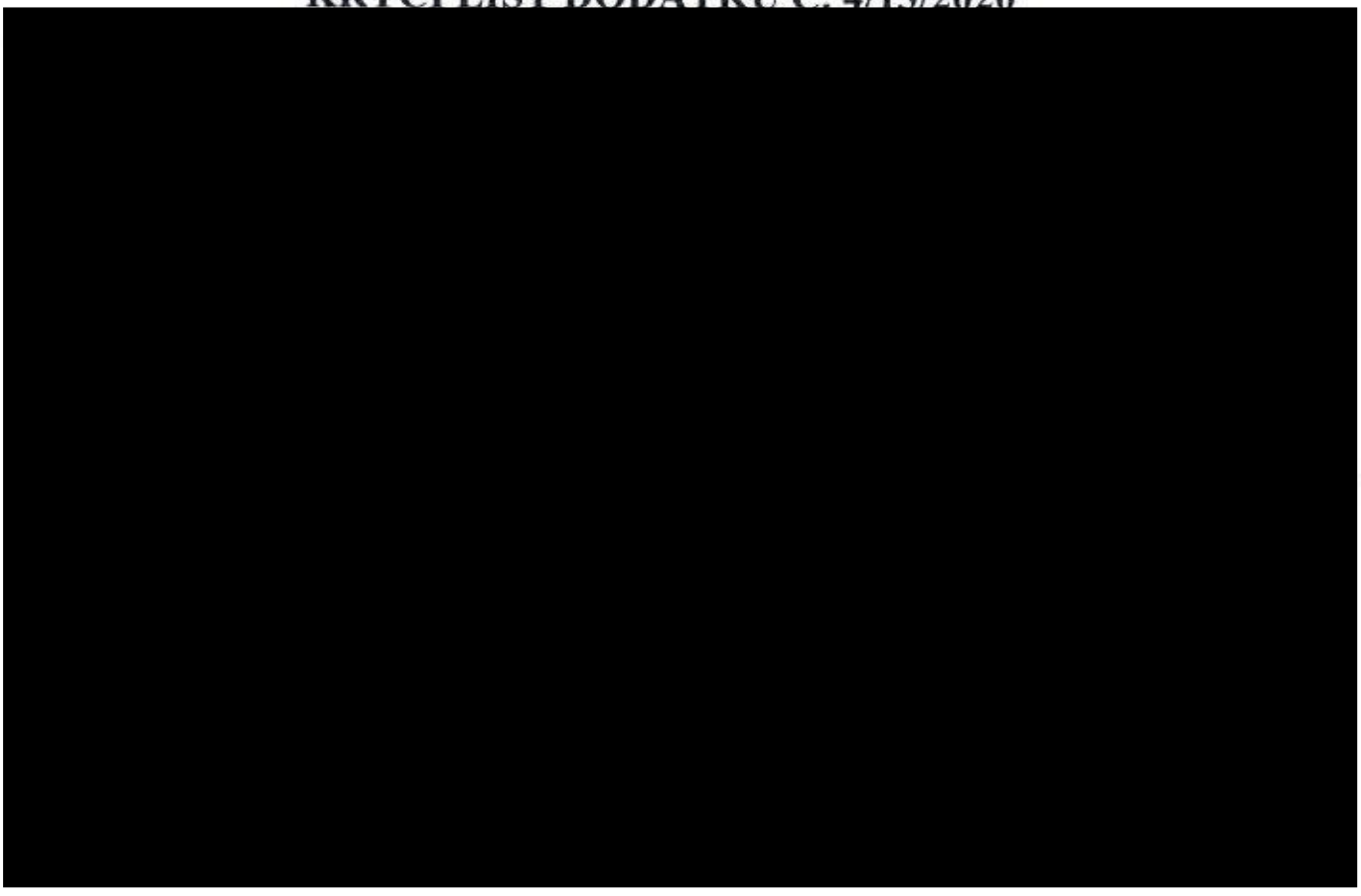
Dohledové centrum/HelpDesk
proaktivní monitoring poskytovatele v režimu 24 hodin 7 dní v týdnu (24x7).
Poskytovatel provádí automatický dohled a případnou závadu zjistí sám pomocí dohledového systému.

Kontakty na kterých může Účastník reklamovat poruchy služeb:
tel.: 552 305 321, email: servis@ha-vel.cz

Další ujednání
V případě závady zahájí Poskytovatel práci směřující k jejímu odstranění nejpozději do 2 hodin od nahlášení této závady.

V případě nefunkčnosti služby se Poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za prvních 12 hodin nefunkčního připojení od nahlášení poruchy (pokud závada nebyla v těchto 12-ti hodinách odstraněna) a 500,- Kč za každých následujících celých 24 hodin nefunkčního připojení. Tato doba se začíná počítat po nedodržení limitu stanoveného pro SLA 99,95%.

V případě závady provede Poskytovatel servisní zákrok bezplatně, a to v případech, že se jedná o závadu na jeho infrastruktuře a zařízeních. Toto neplatí v případě, kdy Účastník neoprávněně změní konfiguraci zařízení, či jinak změní podmínky, které jsou potřebné k provozování služby.

[redacted]

KRYCÍ LIST DODATKU Č. 4/13/2020