

TECHNICKÁ SPECIFIKACE - INTERNET

Stránka 1/1

Ke smlouvě číslo: 00224/2013

Firma: Muzeum hlavního města Prahy

Číslo specifikace/verze: 4/1

Služba: Připojení k síti Internet 8192 kbps

Požadavek: nový

Smlouva je uzavřena na dobu 24 měsíců, dále pak na dobu neurčitou. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíce.

Koncový bod:

Ulice: Norbertov 53/5

Země: Česká republika

PSČ, Město: 16000, Praha 6

Kontaktní osoba Uživatele:

Jméno:

Telefon: .

E-mail: \

Parametry služby:

Přenosová kapacita: 8192 kbps

Agregace: 1:1

Počet IPv4 adres: 1

Koncové zařízení: Poskytovatel

Počet IPv6 adres: 0

Typ: -

Typ rozhraní: Ethernet 100Base-T

Záložní linka:

Zákazník tuto službu nepožaduje

Požadované zřízení služby: 1.3.2015

SLA: SLA 0

Pravidelný měsíční poplatek: 3.499,- CZK bez DPH

Zřizovací poplatek: 0,- CZK bez DPH

Za Poskytovatele:

Datum: 28.01.2015

Za Uživatele:

Datum: 26.1.2015

Service Level Agreement - SLA

Příloha ke smlouvě číslo: 00224/2013

Uživatel: Muzeum hlavního města Prahy

ID uživatele: 13373

Název služby: Připojení k síti Internet 8192 kbps

Služba **Service Level Agreement** (dále SLA) určuje individuální nastavení úrovně služeb poskytovaných Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy. Služba SLA je poskytnuta k službám elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem (datové služby, služby připojení k internetu a hlasové služby) a konkrétní úroveň SLA je definována v Technické specifikaci (TS) dané služby.

SLA je nabízena v těchto variantách:

SLA	Popis
SLA 0	Standardní úroveň služeb
SLA 1	Nadstandardní úroveň služeb
SLA Individual	Úroveň služeb nastavená dle individuálních požadavků Uživatele

Definice

Sledované období z hlediska SLA - dodržení úrovně služeb se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce (resp. jeho odpovídající část v případě že služba byla v daném měsíci zprovozněna, ukončena či přerušena).

Porucha služby - stav, kdy je jeden nebo více sledovaných parametrů SLA horší než parametry uvedené v SLA. Za poruchu je rovněž považován stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele.

Události vyšší moci - do výše uvedené Poruchy služby nejsou započítávány poruchy způsobené vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem, teroristickým útokem nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele.

Začátek poruchy - je čas jejího ohlášení oprávněným zástupcem Uživatele.

Doba odezvy - doba mezi začátkem poruchy a informováním oprávněného zástupce Uživatele o postupu vedoucímu k jejímu odstranění (vč. předpokládané doby ukončení).

Reakční doba - je doba od začátku poruchy do doby, kdy byla zahájena obnova dostupnosti dané služby. Poskytovatel garantuje reakční dobu dle typu SLA - viz níže.

Servisní zásah - je soubor činností prací, vedoucích k odstranění poruchy služby formou náhradní služby či odstraněním poruchy.

Ukončení poruchy - porucha je ukončena uvedením služby v poruše do minimálně stejného technického stavu, který je definován ve Smlouvě resp. TS dané služby.

Trvání poruchy - doba od Začátku poruchy po Ukončení poruchy.

Přerušování poruchy - pokud je při servisním zásahu nutná součinnost Uživatele a ten ji neumožní, není doba, kdy nebyla tato součinnost poskytnuta započítávána do doby Trvání poruchy. O pozastavení bude Uživatel Poskytovatelem informován.

Plánované přerušování - je přerušování služby z důvodu plánovaných prací či údržby infrastruktury Poskytovatele, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Uživateli prostřednictvím e-mailu. Provozovatel z důvodu minimalizace dopadů bude tyto činnosti plánovat pouze v nezbytné míře a pokud možno v nočních hodinách. Doba plánovaného přerušování se nezapočítává do součtu trvání poruch v daném měsíci.

Přerušení provozu v případě poruch velkého rozsahu - Poskytovatel může službu kdykoliv přerušit, vždy však Uživateli nahlásí rozsah a předpokládanou dobu přerušení služby. K přerušení služby z důvodu poruch velkého rozsahu dochází za účelem odvrácení škod většího rozsahu, zabránění ohrožení zdraví nebo života. Přerušení provozu se v tomto případě nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.

Dostupnost služby - je poměr doby, kdy byla Uživateli služba dostupná bez poruch z důvodu na straně Poskytovatele v rámci celého sledovaného období. Vyjadřuje se v % takto:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{celková doba v měsíci v hod.}) - (\text{součet trvání poruch v daném měsíci})] \times 100}{(\text{celková doba v měsíci v hod.})}$$

Počet hodin v měsíci je stanoven na 720. Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává doba, kdy byla opětovná funkčnost služby prověřována Uživatелеm, a také kdy byl zahájen proces kontaktování Uživatele pro odsouhlasení ukončení poruchy.

Sledované parametry SLA

V rámci SLA jsou sledovány tyto parametry:

Parametr	Jednotka	Způsob výpočtu/určení
Měsíční dostupnost	%	Výpočtem - viz definice výše "Dostupnost služby"
Doba odezvy	hod.	viz definice "Doba odezvy"
Reakční doba	hod.	viz definice "Reakční doba"

Smluvní sankce za nedodržení SLA

SLA	Garantovaná měsíční dostupnost	
	Mikrovlnný spoj 5Ghz	Mikrovlnný spoj ve vyšším pásmu než 5Ghz a nebo jiný typ pevného připojení
SLA 0	99,50 %	99,70 %
SLA 1	X	99,95 %
SLA Individual	Individuálně	Individuálně

Smluvní sankce se počítá v případě prokázané nedostupnosti pod danou garantovanou měsíční nedostupnost a to níže uvedeným procentem z pravidelné měsíční ceny sjednané pro danou službu po uplatnění všech slev, takto:

- **SLA 0** - Uživateli náleží jako smluvní sankce 5% z výše uvedené pravidelné měsíční ceny za každých 0,5% pod garantovanou měsíční dostupnost - maximálně však do výše 50% z výše uvedené pravidelné měsíční ceny
- **SLA 1** - Uživateli náleží jako smluvní sankce 10% z výše uvedené pravidelné měsíční ceny za každých 0,5% pod garantovanou měsíční dostupnost - maximálně však do výše 100% z výše uvedené pravidelné měsíční ceny
- **SLA Individual** - podmínky jsou sjednávány individuálně

Garantovaná doba odezvy

Čas	SLA 0	SLA 1	SLA Individual
Pracovní dny 8 - 17 hod.	0,5 hodiny	0,5 hodiny	Individuálně
Non-stop (24/7/365)	1 hodina	1 hodina	Individuálně

Garantovaná reakční doba

Čas	SLA 0	SLA 1	SLA Individual
Pracovní dny 8 - 17 hod.	4 hodiny	3 hodiny	Individuálně
Non-stop (24/7/365)	6 hodin	4 hodiny	Individuálně

Nárok Uživatele

Při nedodržení jednoho a více sledovaných parametrů z důvodů na straně Poskytovatele má Uživatel nárok na:

- Vrácení ceny za službu SLA za dané sledované období
- Vrácení poměrné části z měsíční ceny za dotčenou službu
- Smluvní sankci dle tohoto SLA

Uživatel v takovém případě uplatní u Poskytovatele svůj nárok písemnou formou nejpozději následující měsíc po měsíci, ve kterém nárok vzniknul. Nárok zaniká, pokud není ve lhůtě uplatněn a rovněž v případě, pokud existuje alespoň jedna neuhrazená faktura (závazek Uživatele vůči Poskytovateli) ve které lhůta splatnosti v prodlevě větší než 14 dní.

Dohodnuté způsoby komunikace

Ohlášení poruchy - oprávněný zástupce Uživatele ohlašuje poruchu výhradně na dohledovém centru Poskytovatele a to telefonicky na tel. +420 270 000 235, které je k dispozici nepřetržitě (24/7/365). V případě jiné komunikace nemůže Poskytovatel zajistit dodržení parametrů SLA popřípadě ohlášení poruchy nebude přijato.

Další ujednání:

Za Poskytovatele:

Datum: 28.01.2015

Dr. Milan Švácha
jednatel společnosti
Plzeňská 151/133, 150 00 Praha 5
provozovna a korespondenční adresa:
Budějovická 1550/15a, 140 00 Praha 4
IČ: 25079832, DIČ: CZ25079832

Podpis oprávněného zástupce Poskytovatele

Za Uživatele:

Datum: 26.1.2015

Ing. Miloslava Hrdličková
náměstkyně ředitele

Podpis oprávněného zástupce Uživatele
Muzeum hlavního města Prahy
PRAHA 1, Kožná 1, 110 01
náměstkyně pro ekonomiku a provoz