

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o.



Číslo smlouvy: 20200624-VZ
ID klienta: 5282
Obchodní zástupce: Státní správa

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.: 19191919/2700

Účastník

Jméno:	Česká republika – Česká obchodní inspekce		
IČ:	00020869	Zastoupený/á:	Ing. Mojmír Bezecný
DIČ:	CZ00020869 – není plátcem DPH	Kontaktní osoba:	
Zápis v Obchod. rejstříku:	Organizační složka státu	Telefon:	
Ulice:	Štěpánská 567/15	Fax:	
Město:	Nové Město	Mobil:	
PSČ:	120 00	E-mail:	vz@coi.cz
		Elektronická fakturace*:	

* do pole Elektronická fakturace uveďte e-mail adresu na kterou bude společnost zasílat elektronické faktury

1. Předmět Smlouvy

1.1. Tato Smlouva je rámcovou smlouvou, která umožňuje sdružit poskytování více Služeb Poskytovatele pod jednu zastřešující smlouvu. Služby samotné jsou pak stranami Smlouvy dohodnuty v jednotlivých Specifikacích služeb. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby dohodnuté ve Specifikacích služeb a Účastník se touto Smlouvou zavazuje platit cenu za poskytování Služeb.

1.2. Podmínky pro poskytování Služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou, kromě této Smlouvy, stanoveny v níže uvedených dokumentech a), b), c) a d). V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají přednost dokumenty v následujícím pořadí:

- tato Smlouva
- Specifikace služeb ("Specifikace") podepsána oběma Smluvními stranami, Platební podmínky a Zvláštní ujednání, SLA a ostatní přílohy této Smlouvy. V případě rozporu mezi těmito přílohami mají přednost novější přílohy před staršími přílohami.
- Aktuální ceník služeb ("Ceník"), pokud není Cena stanovena jiným způsobem.
- Aktuální Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“), dostupné na "http://www.ha-vel.cz" a všech pobočkách a obchodních místech Poskytovatele.

2. Podklady pro fakturaci

Fakturační adresa:	Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2		
Číslo účtu:		Kód banky:	

3. Závěrečné ustanovení

- Číslované dodatky ke Smlouvě budou vypracovány na základě požadavku některé ze smluvních stran. Veškeré změny lze provádět pouze písemně. Další služby, nebo změny stávajících Služeb, poskytovaných Poskytovatelem mohou být Účastníkem požadovány formou vyplnění nové Specifikace. Po akceptaci ze strany Poskytovatele se nová Specifikace stává součástí Smlouvy.
- Účastník podpisem této smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem dokumentů dle čl. 1.2., přičemž Účastník podpisem této smlouvy ve smyslu § 1753 občanského zákoníku výslovně přijímá ustanovení obsažená v dokumentech dle čl. 1.2. Poskytovatel a Účastník výslovně vylučují aplikaci § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
- Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 12 měsíců s 2 měsíční výpovědní lhůtou bez udání důvodu ze strany Účastníka.
- Jednotlivé Služby podle Specifikací je možné ukončit samostatně v souladu s dobou jejich poskytování.
- Bližší podmínky poskytování Služeb jsou upraveny ve Specifikaci, ostatních přílohách této Smlouvy a Podmínkách.
- Smlouva je připravena ve dvou vyhotoveních, z nichž Účastník i Poskytovatel obdrží po jednom podepsaném vyhotovení.
- V případě, že dojde k rozporu mezi touto smlouvou a zadávací dokumentací k veřejné zakázce s názvem „Poskytování datových služeb“, má přednost ustanovení uvedené v zadávací dokumentaci.

V Praze dne

Oprávněný zástupce Účastníka

V dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Specifikace služby ha-vel® VPN

Příloha ke smlouvě č.: 20200624-VZ
Číslo specifikace/verze: vpn-1A-200624
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby: 12 měsíců
Výpovědní doba služby : 2 měsíce



ID klienta: 5282
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.: 19191919/2700

Místo připojení 1:

Název: VPN síť ČOI
Ulice:
Město:
PSČ:
Kontakt:
Telefon:
E-mail:
Upřesnění ukončení okruhu:

Místo připojení 2:

Název: Česká obchodní inspekce
Ulice: Štěpánská 567/15
Město: Praha 2-Nové Město
PSČ: 120 00
Kontakt:
Telefon:
E-mail:
Upřesnění ukončení okruhu:

Specifikace služby

Název služby: VPN Profi 256 Mbps
Bližší specifikace:

- propojení míst 1 a 2 VPN s rychlostí 256 Mbps

Specifikace ceny

Jednorázový aktivací poplatek za připojení do sítě:		Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby Firewall:		Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby QoS:		Kč
Měsíční provozní poplatek za VPN:	6900	Kč
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky:		Kč
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall:		Kč

Ostatní smluvní ujednání

Poznámky:

Součástí přístupové linky je záložní linka o minimální kapacitě 32 Mbps.
Kapacita záložní linky je symetrická a je realizována na úrovni média.

V Praze dne

Oprávněný zástupce Účastníka

V dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Specifikace služby ha-vel® VPN

Příloha ke smlouvě č.: 20200624-VZ
Číslo specifikace/verze: vpn-2A-200624
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby: 12 měsíců
Výpovědní doba služby : 2 měsíce



ID klienta: 5282
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.: 19191919/2700

Místo připojení 1:

Název: VPN síť ČOI
Ulice:
Město:
PSČ:
Kontakt:
Telefon:
E-mail:
Upřesnění ukončení okruhu:

Místo připojení 2:

Název: Česká obchodní inspekce
Ulice: viz. Příloha
Město:
PSČ:
Kontakt:
Telefon:
E-mail:
Upřesnění ukončení okruhu:

Specifikace služby

Název služby: VPN Profi 32 Mbps
Blíže specifikace:

- propojení míst 1 a 2 VPN s rychlostí 32 Mbps

Specifikace ceny

Jednorázový aktivací poplatek za připojení do sítě: KČ
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby Firewall: KČ
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby QoS: KČ
Měsíční provozní poplatek za VPN: viz. Příloha KČ
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky: KČ
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall: KČ

Ostatní smluvní ujednání

Poznámky:

Součástí každé přístupové linky je záložní linka o minimální kapacitě 8 Mbps.
Kapacita záložní linky je symetrická a je realizována na úrovni média.

V Praze dne
Oprávněný zástupce Účastníka

V dne
Oprávněný zástupce Poskytovatele

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Kvalita služeb – garance parametrů služby

Příloha ke smlouvě č.

20200624-VZ

SLA se vztahuje k příloze č.:

vpn-1A-200624, vpn-2A-200624

ID Klienta: 5282

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

Vysvětlivky:

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.

QoS = kvalita služby (Quality of Service)

SLA STANDARD

Kvalita služeb – garance parametrů služby připojení do sítě Internet

- měsíční dostupnost sítě 99,90%

Měsíční dostupnost služby a garance parametrů: 99,90 %

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

Doba nedostupnosti služby – TN - je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém účastník 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 účastník neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na telekomunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě - místě připojení účastníka. 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 účastník.

Při porušení povinnosti zajistit dostupnost služby sjednávají strany smluvní pokutu ve výši procentní sazby z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu 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%

V Praze

dne

Oprávněný zástupce Účastníka

V

dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Zvláštní ujednání a Platební podmínky



Příloha ke smlouvě č.:	20200624-VZ
ID Klienta:	5282
Nahrazuje specifikaci:	

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

Platební podmínky

Účastníkem budou Poskytovateli hrazeny měsíční platby výhradně v CZK vždy za kalendářní měsíc zpětně.

Účtovaná cena může být měněna pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů majících prokazatelný vliv na cenu předmětu plnění, tj. výše DPH. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být cena měněna.

Účastník nebude poskytovat zálohy. Splatnost odsouhlasených faktur činí 21 dní od jejich doručení Účastníkovi.

Odepsání fakturované částky z účtu Účastníka je považováno za den splnění dluhu.

Veškeré účetní doklady musejí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a dalších obecně závazných právních předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Účastník oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.

Sjednaná cena je konečná, nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady související s poskytováním uvedených služeb.

Všechny ceny jsou uváděny bez DPH, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Servisní podmínky

Poskytovatel trvale poskytuje technickou podporu po celou dobu plnění předmětu plnění veřejné zakázky. Odměna za poskytování technické podpory je zahrnuta v nabídkové ceně.

Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování technické podpory samostatně a v rozsahu pokynů Účastníka a v souladu s nimi.

Poskytovatel 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 Účastníka, přičemž případem naléhavé potřeby se rozumí zejména ztráta konektivity mezi ústředním inspektorátem a pobočkami Účastníka 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 Účastníka

Oznámení Poskytovateli s výzvou k provedení činnosti technické podpory lze učinit v jakékoliv formě na Dohledové centrum Poskytovatele email: servis@ha-vel.cz , tel.: 552 305 321, 606 77 88 82.

Poskytovatel 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. Poskytovatel je povinen při provádění technické podpory dodržovat technické a jiné návody výrobců a dodavatelů software a hardware. Poskytovatel je zejména povinen dodržet podmínky a návody pro instalaci a užívání software a hardware Účastníka, výrobců a dodavatelů software a hardware.

Na základě předchozího souhlasu Účastníka je Poskytovatel oprávněn pověřit prováděním technické podpory nebo její části třetí osoby nebo využít služeb třetích osob.

Poskytovatel je povinen informovat Účastníka po zjištění a bez zbytečného prodlení o podstatných skutečnostech, jež mohou ovlivnit plnění povinnosti Poskytovatele v souvislosti s prováděním technické podpory, případně jež mohou ohrozit zájmy Účastníka. Dále je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Účastníkovi potřebu provedení úkonů nezbytných k ochraně zájmů a majetku Účastníka a předcházení hrozcím škodám.

Poskytovatel je povinen předat Účastníkovi ke konci kalendářního měsíce přehled o provedené činnosti v rámci plnění předmětu veřejné zakázky v tom kterém kalendářním měsíci.

Po dobu trvání opravy bude zajištěno připojení pomocí náhradní technologie. Náhradní připojení bude zprovozněno bezodkladně po nahlášení či zjištění poruchy připojení.

V	Praze	dne	
Oprávněný zástupce Účastníka			

V		dne	
Oprávněný zástupce Poskytovatele			

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

V dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Zvláštní ujednání a Platební podmínky

Příloha ke smlouvě č.: 20200624-VZ
ID Klienta: 5282
Nahrazuje specifikaci:

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

Poskytovatel se zavazuje, že neukončí poskytování služeb v případě, že dojde ke změně poskytovatele služeb, který by ani při vyvinutí maximálního úsilí nebyl schopen k termínu ukončení smlouvy nasadit své technologie. Poskytování služeb bude ukončeno ze strany Poskytovatele až v okamžiku, kdy bude nový poskytovatel schopen poskytovat komplexní služby v plné míře, aby došlo k plynulému přechodu na nového poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět pouze v případě, že Účastník ani po předchozím písemném upozornění Poskytovatele neuhradí řádně a včas poskytnuté a vyfakturované služby.

V případě nedodržování procentuální (%) dostupnosti služby (uvedené ve specifikaci služeb „Kvalita služeb – garance parametrů služby“) nebo výpadku připojení dle předmětu plnění veřejné zakázky 10x a vícekrát za měsíc nebo výpadku připojení dle předmětu plnění veřejné zakázky po dobu min. 24 hodin bez zajištění náhradního připojení, je Účastník oprávněn odstoupit od smlouvy s účinky ke dni doručení tohoto odstoupení, nestanoví-li v odstoupení datum pozdější.

Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání této Smlouvy bude mít pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě min. ve výši odpovídající pojistné částce 1.000.000,- Kč (jedenmilionkorunčeských) po celou dobu smluvního vztahu. Zároveň se Poskytovatel zavazuje prokázat na výzvu Účastníka jeho existenci bez zbytečného odkladu kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu.

Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí se zveřejněním uzavřené smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a současně bere na vědomí, že tato smlouva nenabude účinnosti před jejím zveřejněním v registru smluv podle zákona o registru smluv. Pokud nebude tato podmínka zveřejnění podle citovaného zákona splněna do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, ruší se tato Smlouva od počátku.

Poskytovatel se zavazuje, že jím poskytované služby splňují požadavky stanovené zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) a související vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „vyhláška“).

Účastník prohlašuje, že získal 3. 5. 2016 atest tzv. dlouhodobého řízení informačních systémů veřejné správy (dále jen „ISVS“), na základě kterého byl agendový informační systém Účastníka - Mercurius registrován jako ISVS podle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a související vyhlášky č. 529/2006 Sb. Poskytovatel datových služeb v rámci WAN ČOI zabezpečující konektivitu pracovišť Účastníka v regionech směrem k datovému centru Účastníka musí vyjít z požadavků tohoto zákona a vyhlášky.

V Praze

dne

Oprávněný zástupce Účastníka

V

dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Cenová nabídka

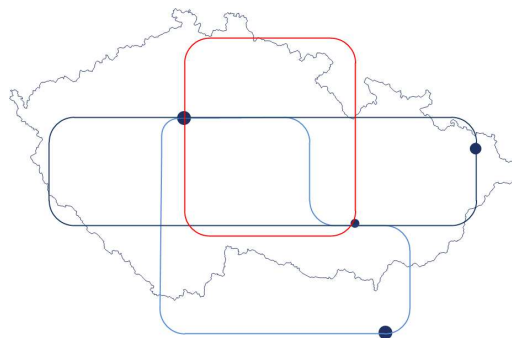
Typ přípojení	Lokalita	Garance dostupnosti	Max. doba opravy (v hod.)	požadovaná kapacita primární linky v Mbit/s	měsíční cena bez DPH
VPN	Brno, tř. Kpt. Jaroše 1924/5	99,90%	4	32	3 200,00 Kč
VPN	České Budějovice, Mánesova 3	99,90%	4	32	3 200,00 Kč
VPN	Hradec Králové, Jižní 870/2	99,90%	4	32	3 200,00 Kč
VPN	Liberec, nám. Dr.E.Beneše 585	99,90%	4	32	3 200,00 Kč
VPN	Olomouc, Krapkova 3	99,90%	4	32	3 200,00 Kč
VPN	Ostrava-Třebovice, Provozní 1	99,90%	4	32	3 199,00 Kč
VPN	Plzeň, Houškova 33	99,90%	4	32	3 200,00 Kč
VPN	Ústí nad Labem, Pr.Diviše 6	99,90%	4	32	3 200,00 Kč
VPN	Centrála Praha 2, Štěpánská 567/15	99,90%	4	256	6 900,00 Kč
Celková cena za měsíc bez DPH					32 499,00 Kč
Celková cena za 12 měsíců bez DPH					389 988,00 Kč
DPH 21 %					81 897,48 Kč
Celková cena za 12 měsíců s DPH					471 885,48 Kč

Technický popis

Technické řešení

Poskytovatel provozuje mezinárodní datovou síť s vysokým pokrytím a s technologií umožňující pružné vytváření a modifikace privátních uživatelských sítí podle konkrétních požadavků.

Datová síť Poskytovatele je vybudována v několikanásobné kruhové topologii s redundantními síťovými prvky a automatizovaně řízeným provozem, aby splňovala všechny nároky na vysokou dostupnost a odolnost proti výpadku. V případě výpadku nějaké části či zařízení je provoz automaticky převeden tak, aby nebyl ovlivněn chod sítě, provoz a poskytování služeb.



Obr. 1: Schématické znázornění kruhových topologií páteřní sítě Poskytovatele

Požadavky na služby

Pro Účastníka bude realizována IP síť na MPLS technologii Poskytovatele, striktně oddělená od veřejného internetu.

Připojení jednotlivých pracovišť Účastníka k IP síti budou realizována radioreléovým mikrovlnným spojem v pásmech s individuálními oprávněními přidělenými Českým Telekomunikačním Úřadem (dále též ČTÚ) a v souladu s nařízeními vydanými ČTÚ nebo metalickým respektive optickým okruhem.

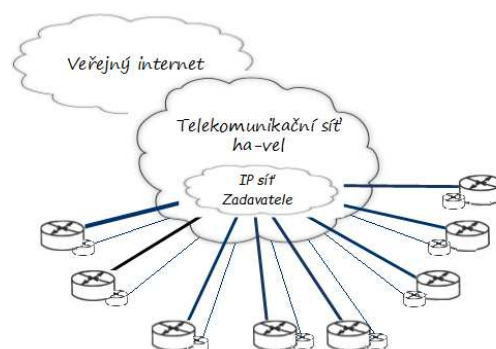
Poskytovatel poskytne v koncových lokalitách veškerá koncová zařízení (CPE) potřebná pro řádné fungování specifikovaných služeb včetně správy, konfigurace a servisu těchto zařízení v režimu 24x7x365.

Primární a záložní připojení jednotlivých pracovišť Účastníka k IP síti budou realizována vždy tak, aby byly tyto linky redundantní na úrovni média, jak je vyžadováno v Zadávací dokumentaci k veřejné zakázce s názvem „Poskytování datových služeb“ (dále též ZD). Záložní linka na pobočkách Zadavatele bude mít min. kapacitu 8 Mbit/s. Záložní linka na centrále Praha 2 Zadavatel bude mít minimální kapacitu 32 Mbit/s.

Poskytovatel nastaví na primárních linkách QoS třídy D (klasifikace dle KIVS), které splní parametry uvedené v ZD. Primární a záložní linka bude mít kapacitu dle hodnot uvedených v ZD.

Hlavní funkcionality:

- lokality budou připojeny garantovanou přenosovou rychlostí pro oba směry komunikace dle specifikovaných požadavků Účastníka
- okamžitá automatická aktivace a směrování záložních linek v případě výpadku primární konektivity
- maximální doba odezvy (odpověď na ping) mezi ústředním inspektorátem a pobočkami nepřekročí (v průměru) 50ms.
- Zakončení linek na ústředním inspektorátu a pobočkách bude pomocí technologie Ethernet (100/1000 BaseT) a to v duálním provedení (2x fyzický Ethernet port) pro zajištění redundance a provozu i při výpadku jednoho z dvojice firewallů na straně zadavatele.



Obr. 2: Schématické znázornění IP sítě Účastníka v MPLS síti Poskytovatele

Správa, servis a monitoring služeb

Poskytovatel provozuje Dohledové centrum s proaktivním dohledem a nepřetržitým provozem 24x7x365 a servisní týmy s nepřetržitou pohotovostí pro řešení servisních požadavků a výpadků. Pro správu a monitoring sítě používá Poskytovatel dohledový systém, aktivní monitoring sítě, řízení a sledování událostí a incidentů.

Reakční doby

Poskytovatel garantuje následující parametry:

Dostupnost služby (SLA):	dle požadavků Účastníka v jednotlivých lokalitách
Reakce dohledového centra na nahlášený incident:	do 10 minut od nahlášení incidentu Účastníkem
Reakce dohledového centra na detekovaný incident:	ihned
Oznámení detekovaného incidentu Zákazníkovi:	do 10 minut od detekce incidentu
Zahájení řešení odstranění závady:	ihned

Provozní statistiky parametrů služeb

Poskytovatel poskytne Účastníkovi přístup do aplikace s on-line dostupnými statistikami provozních parametrů jednotlivých služeb. Sběr dat a provozní statistiky jsou aktualizovány v intervalu maximálně 2 minut.

Přístup do aplikace je prostřednictvím internetového prohlížeče https protokolem.

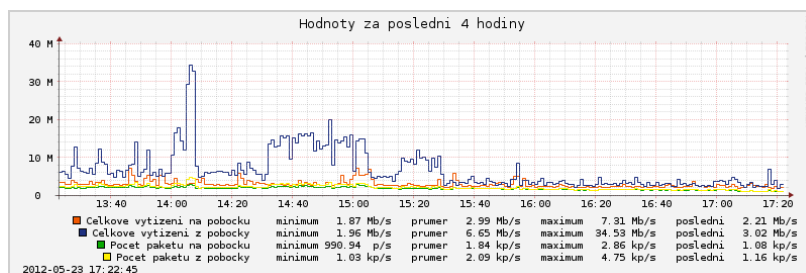
V aplikaci jsou Účastníkovi k dispozici tyto části:

- Podrobné grafy jednotlivých služeb
- Export dat ve formátu PDF

Podrobné grafy jednotlivých služeb

Účastník bude mít k dispozici tyto statistiky provozních parametrů :

- Utilizace přípojky a LAN rozhraní koncového zařízení (CPE) v obou směrech (in/out) v procentech [%]
- Utilizace přípojky a LAN rozhraní koncového zařízení (CPE) v obou směrech (in/out) v objemu provozu [kbit/s, Mbit/s] - příklad Obr.3
- Linka, rozhraní up/down



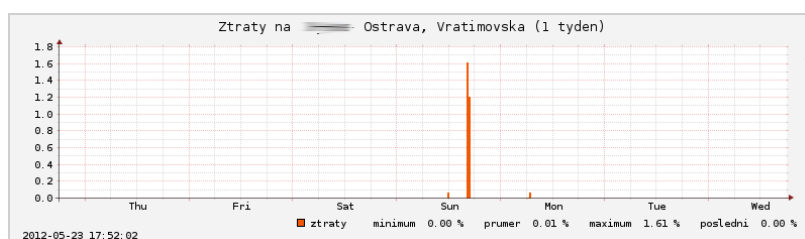
Obr. 3: Příklad statistiky vytížení přípojky

Dále:

- Utilizace rozhraní a přípojky v počtu paketů/s - příklad Obr.4 (společný graf)
- Odezva - Zpoždění paketů (Delay) – příklad Obr.4
- Ztrátovost paketů (Packet Loss) - příklad Obr.5



Obr. 4: Příklad statistiky Odezva - Zpoždění paketů (Delay)



Obr. 5: Příklad statistiky Ztrátovost paketů (Packet Loss)

Granularita zobrazení statistik:

Statistiky jednotlivých služeb jsou k dispozici v těchto rozlišeních

Rozlišení	Rozsah statistiky
1 minuta	Graf 4 hodiny
4 minuty	Graf 24 hodin
30 minut	Graf 7 dní
1 hodina	Graf 31 dní

Reportování SLA

Poskytovatel je povinen Účastníka informovat o dostupnosti linky (SLA) a případných výpadcích formou pravidelných měsíčních reportů (zpráv) v písemné formě, které je povinen Účastníkovi zasílat ve lhůtě do 10 kalendářních dní měsíce následujícího po měsíci, za který se dostupnost měří. Měsíční reporty budou obsahovat následující minimální informace o:

- dostupnosti linky (SLA) v jednotlivých dnech a jednotlivých lokalitách, dostupnost bude uvedena v časových (hod., min.) i procentuálních jednotkách;
- případných výpadcích v jednotlivých dnech a jednotlivých lokalitách (uvedeno v časových jednotkách);
- v případě výpadku budou dále v reportu uvedeny informace o popisu závady, kým, kdy a s jakým výsledkem byla odstraněna;

Technická podpora

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Účastníka servis spočívající v poskytování služeb technické podpory pro řádné plnění předmětu veřejné zakázky (dále též „Technická podpora“ nebo „servis“);

Technickou podporou se rozumí zejména:

- zajištění řádného technického provozu hardware a software souvisejícího s dodávanou službou;
- aktualizaci firmware HW zajišťujícího službu;
- nutné opravy, odstranění poruch a závad hardware a software souvisejícího s dodávanou službou;
- zajištění řádného provozu případných aplikací a ostatního legálně nainstalovaného softwaru dodaného společně se službou;
- zajištění funkčního síťového spojení mezi veškerými pobočkami Účastníka a mezi veškerými pobočkami s ústředním inspektorátem;
- další úkony dle pokynů Účastníka.