

Specifikace služby ha-vel® IP Service

Příloha ke smlouvě č.:
Číslo specifikace/verze:
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby:
Výpovědní doba služby:



ID klienta:

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

Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník

Jméno:	<input type="text" value="Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická, Ostrava, příspěvková organizace"/>		
Ulice:	<input type="text" value="Klicperova 504/8"/>	Kontaktní osoba:	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
Město:	<input type="text" value="Ostrava - Mariánské Hory"/>	Telefon:	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
PSČ:	<input type="text" value="709 00"/>	Fax:	<input type="text"/>
Poschodí:	<input type="text"/>	Mobil:	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
Místnost:	<input type="text"/>	E-mail:	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
Upřesnění ukončení okruhu:	<input type="text" value="Lok8998-21360"/>		

Specifikace služby

Název služby:	<input type="text" value="GL STANDARD 20 Mbps"/>
Rychlost:	<input type="text" value="Garantovaná 20 Mbps"/>
Agregace:	<input type="text" value="1:1"/>
Počet pevných IP adres:	<input type="text" value="5"/>
Počet privátních IP adres:	<input type="text" value="0"/>

Specifikace ceny

Jednorázový aktivační poplatek za připojení do sítě:	<input type="text"/>	Kč
Jednorázový aktivační poplatek za nastavení služby Firewall:	<input type="text"/>	Kč
Jednorázový aktivační poplatek za nastavení služby QoS:	<input type="text"/>	Kč
Měsíční provozní poplatek za připojení do sítě Internet:	<input type="text" value="4892"/>	Kč
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky:	<input type="text"/>	Kč
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall:	<input type="text"/>	Kč
	<input type="text"/>	Kč

Ostatní smluvní ujednání

Poznámky:

V dne

Oprávněný zástupce Účastníka

V dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Kvalita služeb – garance parametrů služby



Příloha ke smlouvě č.

SLA se vztahuje k příloze č.:

ID Klienta:

SLA STANDARD SLA EXCLUSIVE

QoS: priorita č.1: priorita č.2: priorita č.3:

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001:2009 & ISO 14001:2005 & ISO 27001:2006

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 99,5%

Měsíční dostupnost služby a garance parametrů: 99,5 %

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

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.

Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci - TS. Tato doba se nepovažuje za dobu závady služby.

Za snížení měsíční dostupnosti služby o každé další 1% zaplatí poskytovatel účastníkovi smluvní pokutu za měsíc, kdy ke snížení došlo, 1 000,- Kč následovně:

Dostupnost	Sankce
99,4% - 98,5%	1 000,- Kč
98,4% - 97,5%	2 000,- Kč
97,4% - 96,5%	3 000,- Kč

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

SLA EXCLUSIVE

Kvalita služeb – garance parametrů služby připojení do sítě Internet
- měsíční dostupnost sítě 99,5%
- průměrné denní zpoždění v síti (delay) < 50ms (při zatížení linky nepřesahující 75% celkové kapacity)

V případě, že průměrné denní zpoždění přesáhne:

50 ms = TN (6 hodin ve sledovaném období)

100 ms = TN (10 hodin ve sledovaném období)

150 ms = TN (12 hodin ve sledovaném období)

atd... až do maximální sankce TN 24 hodin ve sledovaném období.

Měsíční dostupnost služby a garance parametrů: 99,5 %

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

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.

Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci - TS. Tato doba se nepovažuje za dobu závady služby.

Za snížení měsíční dostupnosti služby zaplatí poskytovatel účastníkovi smluvní pokutu za měsíc, kdy ke snížení došlo, následovně:

Dostupnost	Sankce
99,4% - 98,5%	10% z pravidelného měsíčního poplatku
98,4% - 97,5%	20% z pravidelného měsíčního poplatku
97,4% - 96,5%	30% z pravidelného měsíčního poplatku

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

Služba nastavení priorit QoS:

• nastavení volby priority mezi službami poskytovanými poskytovatelem dle této smlouvy v pořadí:

priorita č. 1: viz výše

priorita č. 2: viz výše

priorita č. 3: viz výše

• využití pouze v rozsahu maximální kapacity linky

Parametry QoS lze kdykoliv měnit na základě požadavků účastníka.

V dne

Oprávněný zástupce Účastníka

V dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele