

# Specifikace služby ha-vel® VPN

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.: 1919191919/2700

### Místo připojení 1:

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

### Místo připojení 2:

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

## Specifikace služby

Název služby:   
Blížší specifikace:

## 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:  Kč  
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky:  Kč  
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall:  Kč

## Ostatní smluvní ujednání

### Poznámky:

V letních měsících kalendářního roku (červenec a srpen) se Účastník s Poskytovatelem dohodli na snížení měsíčního poplatku na udržovací měsíční poplatek 2.490,- Kč za lokalitu.

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

QoS: prioritá č.1:

prioritá č.2:

prioritá 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, následovně:

### Dostupnost Sankce

99,4% - 98,5% 10% sleva z měsíčního poplatku za postiženou službu  
98,4% - 97,5% 20% sleva z měsíčního poplatku za postiženou službu  
97,4% - 96,5% 30% sleva z měsíčního poplatku za postiženou službu  
atd... až do výše měsíčního poplatku za služby poskytované poskytovatelem.

V  dne

Oprávněný zástupce Účastníka

V  dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele