

## Specifikace služby ha-vel<sup>®</sup> IP Service

Příloha ke smlouvě č.:	<input type="text" value="20091216"/>	ID klienta:	<input type="text" value="84777"/>
Číslo specifikace/verze:	<input type="text" value="I-1B-120531"/>	Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.	
Nahrazuje specifikaci:	<input type="text" value="I-1A-091216"/>		
Doba poskytování služby:	<input type="text" value="24 měsíců"/>		

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001:2009 & ISO 14001:2005

### Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglínov, 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:

### Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník

Jméno:	<input type="text" value="OKD, HBZS, a.s."/>	Kontaktní osoba:	<input type="text" value=""/>
Ulice:	<input type="text" value="Lihovarská 10/1199"/>	Telefon:	<input type="text" value=""/>
Město:	<input type="text" value="Ostrava – Radvanice"/>	Fax:	<input type="text" value=""/>
PSČ:	<input type="text" value="716 03"/>	Mobil:	<input type="text" value=""/>
Poschodí:	<input type="text" value=""/>	E-mail:	<input type="text" value=""/>
Místnost:	<input type="text" value=""/>		
Upřesnění ukončení okruhu:	<input type="text" value="lok84777-21717"/>		

### Specifikace služby

Název služby:	<input type="text" value="GL STANDARD 30 Mbps"/>
Rychlost:	<input type="text" value="Garantovaná 30 Mbps"/>
Agregace:	<input type="text" value="1:1"/>

### Specifikace ceny

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

### Ostatní smluvní ujednání

#### Poznámky:

Účastník s poskytovatelem se dohodli, že po uplynutí sjednané doby trvání této specifikace, se služba mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce.

V ceně primárního připojení bude zřízená záložní symetrická linka o rychlosti 5 Mbps v 5GHz pásmu, v případě výpadku primárního spoje dojde k automatickému přepojení na záložní linku, při kterém nebudou změněny stávající rozsahy IP adres přidělené poskytovatelem.

Současná záložní ADSL přípojka o kapacitě 2048/256 kbps bude zrušena.

**V ceně služby bude přidělena další 1x veřejná IP adresa.**

**Předávací rozhraní bude 2x RJ 45.**

# Kvalita služeb – garance parametrů služby



Příloha ke smlouvě č.

SLA se vztahuje k příloze č.:

ID Klienta:

SLA STANDARD  SLA EXCLUSIVE

QoS: prioritá č.1:  prioritá č.2:  prioritá č.3:

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001:2000 & ISO 14001:2004

Vysvětlivky:  
TS = doba trvání služby v měsíci;  
TN = doba nedostupnosti služby.  
Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjadřuje 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 %

dostupnost služby =

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  
99,4% - 98,5%  
98,4% - 97,5%  
97,4% - 96,5%

Sankce

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 %

dostupnost služby =

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  
99,4% - 98,5%  
98,4% - 97,5%  
97,4% - 96,5%

Sankce

10% z pravidelného měsíčního poplatku

20% z pravidelného měsíčního poplatku

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.

**Od:****ha-vel internet s. r. o.**

Olešná 587/11A

712 00 Ostrava-Muglinov

IČ: 25354973

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem  
v Ostravě, oddíl C, vložka 9719**Pro:****OKD, HBZS, a.s.**

Lihovarská 10/1199

Ostrava - Radvanice

71600

V Ostravě dne 10.7.2012

Vážený kliente,

zasíláme Vám jedno vyhotovení přílohy ke smlouvě podepsané oběma stranami.

Rádi bychom Vám u této příležitosti sdělili důležité kontakty na naší společnost, hlavně na Oddělení péče o zákazníky, které je Vám k dispozici. Zaměstnanci skupiny ha-vel<sup>®</sup> Vám zde budou poskytovat podrobné informace o našich službách, o nových produktech, místech pokrytí, budou Vám nápomocni při podepisování nových smluv, řešení veškerých Vašich požadavků, odpoví Vám na otázky ohledně fakturací, budou s Vámi řešit i technické záležitosti spojené s Vaším připojením tak, aby jednoduše a v co nejkratším čase vyhověli všem Vaším potřebám.

• **Dohledové centrum společnosti ha-vel-** neboli hotline, které zabezpečuje technickou stránku služeb, dohled a monitoring sítě

- tel.č.: [REDACTED]

- email: [servis@ha-vel.cz](mailto:servis@ha-vel.cz)

• **Oddělení obchodní,** které bude profesionálně a aktivně pečovat o potřeby klientů

- tel. č.: [REDACTED]

- email: [crm@ha-vel.cz](mailto:crm@ha-vel.cz)

S pozdravem a přáním hezkého dne

[REDACTED]  
ha-vel internet s.r.o.