



MDOB004NU0S

SMLDT 17 00 183

Číslo smlouvy: 95/17

Smluvní strany:

Poskytovatel:

INTERNET Pb, spol. s r.o.

nám. Republiky 1037/3

110 00 Praha1 – Nové Město

IČ: 04797710

DIČ: CZ04797710

Zastoupený: Lukášem Hůlkou, jednatelem

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 252823

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Uživatel/Účastník:

Město Dobříš

Mírové náměstí 119,

263 01 Dobříš

IČ: 00242098

DIČ: CZ00242098

zastoupený: Mgr. Stanislavem Vackem, MPA, starostou města Dobříše

dále jen „Uživatel/Účastník“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku
tuto

**Smlouvu o poskytování služeb Elektronických komunikací prostřednictvím telekomunikační sítě
Internet Pb, spol. s r.o. na území města Dobříš**

Preambule

- a. Na základě výzvy města Dobříš ze dne 8.2.2017 podal Poskytovatel za účelem realizace veřejné zakázky s názvem „Telefonní a datové služby“ č.j. MDOB 1794/2017/OVV (dále jen „veřejná zakázka“) svoji nabídku.
- b. Za účelem výběru poskytovatele služeb veřejné zakázky proběhlo podle pravidel pro výběr dodavatelů v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách, a příslušnými prováděcími předpisy výběrové řízení, na základě kterého byl dne 6. 3. 2017 vybrán poskytovatel služeb veřejné zakázky.
- c. Smluvní strany si přejí uzavřít tuto smlouvu o poskytování služeb Elektronických komunikací prostřednictvím telekomunikační optické sítě INTERNET Pb, spol. s r.o. na území města Dobříše za níže stanovených podmínek za předpokladu, že spolu s touto smlouvou bude uzavřena také smlouva o dílo na zhotovení a instalaci telefonní ústředny a dodání a instalaci VoIP telefonů.

Adresa instalace datové přípojky

Název společnosti:	Město Dobříš		
Adresa instalace:	Mírové náměstí 1602, Dobříš a Čs. Armády 1227, Dobříš		
Objekt:	Budova MĚU	Kontaktní osoba:	Radek Svajčík

(popis umístění přípojky)			
Tel.:	602119453	e-mail:	svajcik@mestodobris.cz

Předmět smlouvy, dodání služeb a cena

Předmět smlouvy: (popis a název základní poskytované služby)	50/50Mbps na adrese Mírové náměstí 1602, Dobříš 16/8Mbps na adrese Čs. Armády 1227, Dobříš		
Způsob zakončení: (popis předávacího rozhraní)	RJ45		
Poskytnuté služby (přehled všech jednotlivých služeb):			
Datové služby dle předmětu smlouvy – SLA 99,8%			
VoIP hlasové služby			
Ostatní služby (dohled)			
Cena celkem bez DPH	6 501,-Kč	Cena celkem vč. DPH	7 866,- Kč
Délka trvání smlouvy v měsících	36 měsíců od podpisu smlouvy a předávacích protokolů		
Předpokládané datum spuštění:	1.7.2017		
Způsob kontaktu:	Call Centrum (PO-PÁ 8:00 až 16:00 SO 08:00 – 12:00)		SLA – 99,8% (365/24h – dohled)
Způsob zasílání faktur:	Emailem:	Poštou – adresa:	
Způsob úhrady:	Převodem	Složenkou	SIPO č.:
Poznámky:			

Závěrečná ustanovení

Smlouva o poskytování služeb Elektronických komunikací nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem instalace poskytovaných datových služeb nebo dnem jejich spuštěním na základě podpisu předávacích protokolů zástupci obou smluvních stran, nejdříve však ke dni zveřejnění této smlouvy v registru smluv.

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 36 měsíců po uplynutí této lhůty dochází k automatickému prodloužení smlouvy vždy o další běžný rok od data uzavření této smlouvy a za podmínky, že některá se smluvních stran smlouvu nevyhoví v 3. měsíční výpovědní lhůtě před automatickou prodloužení této smlouvy.

Tato smlouva může být ukončena také před dobou, na kterou byla sjednána, v případě, že dojde k ukončení smlouvy o dílo na zhotovení a instalaci telefonní ústředny a dodání a instalaci VoIP telefonů.

Smluvní strany této smlouvy jsou povinny postupovat v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.

Žádné ustanovení této smlouvy není označeno jako obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku.

Poskytovatel je dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, osobou povinnou spolupůsobit při finanční kontrole.

Smlouva byla schválena Radou města Dobříše dne 6. 3. 2017, usnesením č. 30/5/2017/RM.

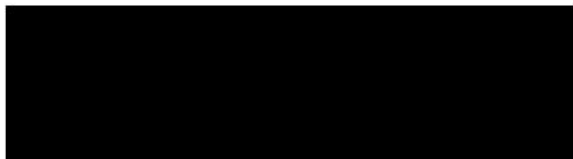
Tato smlouva podléhá povinnosti jejího zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Povinnost k zaslání smlouvy do registru smluv nese město Dobříš.

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nich každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Účastníci této smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé, vážné a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za nijak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné podmínky o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – B2B, které zároveň tvoří přílohu č. 1 této smlouvy, Předávací protokol/y, který/é zároveň tvoří přílohu č. 2 této smlouvy, a Dohoda o úrovni poskytovaných služeb, která zároveň tvoří přílohu č. 3 této smlouvy.

V PRAZE, dne 17.3.2017

V Dobříši, dne 20.3.2017



Poskytovatel

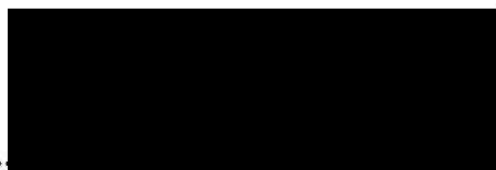
INTERNET Pb, spol. s r.o.

IČ: 04797710 DIČ: CZ04797710

náměstí Republiky 1037/3

110 00 Praha 1 - Nové Město

Email: info@pb.cz, Tel.: 318 621 362



Uživatel/Účastník

Mgr. Stanislav Vacek, MPA



DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (SLA)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (dále jen „SLA“), uzavíraná dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. (občanský zákoník) v účinném znění, je součástí Smlouvy o poskytování služeb prostřednictvím telekomunikační sítě INTERNET Pb, spol. s r.o. na území města Dobříšče a tvoří její přílohu č. 3.
- 1.2. Předmětem dohody SLA je poskytování technické podpory a garance dostupnosti Služby.
- 1.3. Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy.
- 1.4. Poskytovatel má právo na základě předchozí písemné dohody s Uživatelem změnit rozsah a úroveň poskytovaného servisního zajištění v této dohodě SLA v případě, že dojde k významné změně v tržních podmínkách nebo ke změně iniciované rozhodnutím příslušného správního orgánu, které by mohly ovlivnit schopnosti Pronajímatele poskytovat Služby.
- 1.5. Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve Smlouvě, platí přednostně ustanovení Smlouvy.

2. Přehled poskytovaných garancí

- 2.1. Závazná úroveň poskytovaných Služeb a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

popis	metrika závazku
garantovaná Dostupnost Služby	Dle domluvené hodnoty čl. 4.1
reakční doba na ohlášení Poruchy	do 30 minut od prvního kontaktu
lokalizace a příjezd na místo Poruchy	do 120 minut od oznámení Poruchy
obnovení provozu Služby	do 12 hodin od oznámení Poruchy

3. Definice a výklad použitých pojmů

- 3.1. **Dostupnost Služby** se vyjadřuje v % funkčnosti Služby za kalendářní čtvrtletí podle následujícího předpisu:

$$\frac{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období}) - (\text{doba trvání všech Poruch v období})}{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období})} \times 100$$

kde délka kalendářního měsíce pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 720 hodin.

- 3.2. **Eskalace** je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení INTERNET Pb, spol. s r.o. (dále jen „IPb“) a Účastníkem, Uživatelem, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch, Závad nebo jiných potíží.
- 3.3. **Network Operations Center (NOC)** je dohledové centrum, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Účastník, Uživatel ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a IPb informuje o obnovení poskytovaných služeb.
- 3.4. **Porucha** (dále též i Závada) je stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.
- 3.5. Termínem **Služba** nebo **Služby** se v dohodě SLA rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se IPb zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se IPb zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.6. **Smlouva** je tato smlouva, definovaná v odstavci 1.1.
- 3.7. **Smluvní Strany** je společné označení pro IPb a Účastníka, Uživatele.
- 3.8. **Výpadek Služby** je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy do obnovení Služby.
- 3.9. **Zřízení Služby** značí datum, ke kterému IPb zaručuje zprovoznění Služby Účastníkovi, Uživateli. IPb toto datum potvrdí Účastníkovi, Uživateli písemně po přijetí objednávky nebo uzavření smlouvy.

4. Dostupnost služeb a záruky za spolehlivost provozu

- 4.1. Poskytované Služby jsou udržovány a monitorovány 24 hodin denně, každý den v roce. IPb bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Účastníka, Uživatele kriticky důležitý parametr. IPb v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání

- 4.1.1. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše,

měsíční dostupnost služby	výše smluvní pokuty
100% - 99,8%	0%
99,79% - 99%	10%
98,99% - 98%	30%
97,99% - 97,0%	50%
96,99% - 96,0%	75%
je menší než 96%	100%

5. Zřízení služby a garantovaná doba zřízení

- 5.1. Zřízení Služby provede IPb k datu stanoveném ve smlouvě . Pokud je datum Zřízení Služby zpožděno oproti dohodnutému datu z důvodů na straně IPb, je Účastník, Uživatel odškodněn snížením jednorázového zřizovacího poplatku podle následující tabulky:

počet dnů zpoždění	snížení zřizovacího poplatku
do 10 pracovních dnů	25%
do 20 pracovních dnů	50%
do 30 pracovních dnů	75%
vice než 30 pracovních dnů	100%

6. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

- 6.1. Pro oznamování Poruch a dalších požadavků je k dispozici služba dohledového centra NOC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:

Mobil: +420 777 101 205

e-mail: noc@pb.cz

- 6.2. Zjistí-li Účastník, Uživatel Poruchu nebo Závadu Služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, e-mailem na virtuální dohledové centrum NOC.
- 6.3. Nahlášení Poruchy nebo Závady je prováděno dle následující procedury:

Účastník, Uživatel:

- Sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa/číslo smlouvy)
- Poskytne informace týkající se Poruchy nebo Závady
- Odsouhlasí Začátek Poruchy s operátorem dohledového centra NOC

NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí Poruchy od Účastníka, Uživatele
- Odsouhlasí Začátek Poruchy s Účastníkem, Uživatelem
- Dohodne s Účastníkem, Uživatelem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.

- 6.4. Pokud oznamovatel Poruchy nebo Závady nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za Začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.

- 6.5. Dohledové centrum NOC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:

NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
 - Sdělí číslo Poruchy
 - Sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Účastníkem, Uživatelem nebo stanoven podle odstavce 6.4 této dohody SLA
 - Oznámi příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa
 - Informuje o krocích podniknutých k opravě Poruchy
 - Oznámi předběžný termín obnovy Služby
- 6.6. Za obnovu Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby a Účastník, Uživatel je informován, že Porucha byla odstraněna.
- 6.7. Čas obnovy Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Účastníka, Uživatele oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka, Uživatele nedostupná, považuje se za čas obnovy Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.
- 6.8. Účastník, Uživatel potvrdí IPb, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Účastník, Uživatel v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.
- 6.9. Pokud operátor dohledového centra NOC a kontaktní osoba Účastníka, Uživatele nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury Eskalace.
- 6.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Účastníkovi nebo Uživateli emailem nebo telefonicky doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- Identifikaci operátora dohledového centra NOC
 - Identifikaci Služby a Poruchy
 - Začátek Poruchy
 - Popis příčin a způsobu Poruchy
 - Vyjádření, zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu Poruchy
- 6.11. Pokud IPb provede pouze dočasnou opravu poruchy, je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Účastníkovi, Uživateli termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Účastníka, Uživatele o této plánované opravě předem.

6.12. IPb má právo účtovat Účastníkovi, Uživateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Účastníkem, Uživatelem objektivně zjistí, že nastala jedna z těchto situací:

- Závada není na straně IPb
- Závadu zavinil Účastník, Uživatel
- Závada vůbec nenastala

7. Proces eskalace

7.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledové centra NOC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces Eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu IPb.

7.2. Procesní schéma Eskalace se skládá ze 3 úrovní. Některé z podmínek pro zahájení eskalace na jednotlivých úrovních uvádí následující tabulka:

eskalace	typická podmínka pro zahájení eskalace
úroveň 1	technik dohledového centra NOC již v počátečním stadiu pozná, že nahlášenou poruchu nedokáže řešit bez dodatečných zdrojů
úroveň 2	je nutné rychlé nebo dočasné náhradní řešení umožňující odstranění poruchy
úroveň 3	problém není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci

7.3. Technici dohledového centra NOC mají k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Účastníkovi nebo Uživateli. V případě Eskalace předá Stupeň 1 veškeré informace o stavu nahlášené závady vč. kontaktních údajů Účastníka, Uživatele na eskalační úroveň Stupeň 2, který následně kontaktuje Účastníka, Uživatele.

7.4.

Základní tabulka eskalačních kontaktů

Eskalační úroveň	jméno	funkce	e-mail	telefon
------------------	-------	--------	--------	---------

stupeň 1	NOC	vedoucí směny		+420 775 101 209
stupeň 2	Radek Bruckner	NOC technik	rb@pb.cz	+420 774 637 364

8. Závěrečná ustanovení

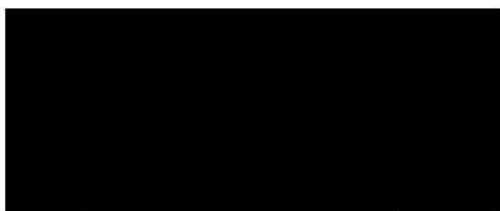
8.1. Tuto dohodu SLA lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou Smluvních Stran.

V Praze dne: 17.3.2017

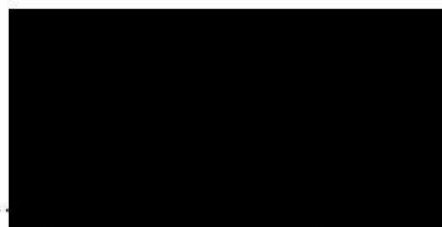
Za InternetPb: Lukáš Hůlka

V Dobříši dne: 20.3.2017

Za Účastníka, Uživatele:



INTERNET Pb, spol. s r.o.



Mgr. Stanislav Vacek, MPA

INTERNET Pb, spol. s r.o.
IČ: 04797710 DIČ: CZ04797710
náměstí Republiky 1037/3
110 00 Praha 1 - Nové Město
Email: info@pb.cz, Tel.: 318 621 362

