Dodatek č. 1 k Rámcové dohodě

o poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro resort PSV

Vodafone Czech Republic a.s.
se sídlem: Praha - Stodůlky, náměstí Junkových 2808/2, PSČ 155 00
IČO: 25788001
DIČ: CZ25788001
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle B, vložka č.
6064
bankovní spojení: [nezveřejněno]
číslo účtu: [nezveřejněno]
zastoupena: Evou Hrdličkovou, na základě plné moci
ID datové schránky: 29acihr

(dále jako „***Poskytovatel***“)

a

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí
se sídlem: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
zastoupena: Ing. Stanislavem Klikem, Ph.D., náměstkem pro řízení sekce ekonomické a provozní
IČO: 00551023
bankovní spojení: [nezveřejněno]
číslo účtu: [nezveřejněno]
ID datové schránky: sc9aavg

(dále jako „***Centrální zadavatel***“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 s přihlédnutím k ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***Občanský zákoník***“), a v souladu s ustanovením § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***ZZVZ***“), tento Dodatek č. 1 k rámcové dohodě o poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro resort PSV (dále jen „***Dodatek č. 1***“).

Preambule

1. Centrální zadavatel ve smyslu ustanovení § 9 odst. 1 písm. b) ZZVZ uzavřel dne 15. 1. 2021 rámcovou dohodu o poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro resort PSV (dále jen „***Rámcová dohoda***“) na účet svůj a rovněž na účet a jménem následujících resortních organizací:
   1.1 Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení, IČO: 00006963;
   1.2 Česká republika - Úřad práce České republiky, IČO: 72496991;
   1.3 Česká republika - Státní úřad inspekce práce, IČO: 75046962;
   1.4 Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, IČO: 00025402;
   1.5 Technická inspekce České republiky, IČO: 00638919;
   1.6 Centrum sociálních služeb Tloskov, IČO: 00640841;
   1.7 Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch, IČO: 00411949;
   1.8 Centrum sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením v Brně-Chrlicích, IČO: 13693131;
   1.9 Centrum Kociánka, IČO: 00093378;
   1.10 Centrum sociálních služeb Hrabyně, IČO: 70630551;
   1.11 Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., IČO: 45773009 a
   1.12 Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., IČO: 00025950

   (dále jen „***Pověřující zadavatelé***“ či jednotlivě jako „***Pověřující zadavatel***“).

2. Centrální zadavatel i každý z Pověřujících zadavatelů jsou pro účely Dodatku č. 1 a Rámcové dohody, resp. dílčích smluv uzavíraných na jejím základě (dále jen „***Dílčí smlouva***“), považováni vždy za samostatného objednatele, není-li dále stanoveno jinak (dále jen „***Objednatel***“).

I. Účel a předmět Dodatku č. 1

1. Účelem, pro který se Dodatek č. 1 uzavírá, je sjednání rozšíření předmětu Rámcové dohody, konkrétně o poskytování služeb spojených se zřízením linky krizové pomoci pro UA občany (dále jen „***zelená linka***“).
2. Nezbytnost zřízení zelené linky je důsledkem stávajícího válečného stavu na Ukrajině, který nastal v době trvání smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou a který nebyly smluvní strany objektivně schopné předvídat v době zahájení zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Mobilní telefonie resortu MPSV 2021+“, na základě jejíhož výsledku byla uzavřena Rámcová dohoda.
3. Předmětem Dodatku č. 1 je úprava vzájemných práv a povinností Poskytovatele a Objednatele a stanovení postupu při uzavírání Dílčích smluv na poskytování služeb spojených se zřízením zelené linky Poskytovatelem Objednateli, konkrétně:
   3.1 zajištění připojení PBX 16 kanálů – linky k ústředně, která bude spojovat hovory
   3.2 zajištění služby Flexible Computing – Managed Cloud – datové centrum, kde budou bezpečně uložená, chráněná data a kdykoliv dostupná.

3.3 zřízení zelené linky - zřízení telefonní linky s předčíslím 0800 (toto je zelená linka)

3.4 poskytnutí SIM karet pro potřeby zelené linky – SIM karty s tarifem TP1 1 dle TS. Tyto SIM karty budou umístěné do mobilních telefonů, kterými budou disponovat agenti (operátoři) na lince, kteří budou přijímat hovory

3.5 zajištění garantované úrovně kvality poskytovaných služeb (Service Level Agreement)

(dále souhrnně jako „***Služby***“).

4. Základní specifikace Služeb, jejichž poskytování je předmětem Dodatku č. 1, je uvedena v příloze č. 1 Dodatku č 1, příp. v přílohách Dodatku č. 1, které jsou její nedílnou součástí a které obsahují konkrétní podmínky poskytování Služeb dle Dodatku č. 1. Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v Dodatku č. 1 a Dílčí smlouvě, přednostně platí ustanovení uvedená v Dodatku č. 1, pokud se smluvní strany prokazatelně nedohodnou jinak.

5. Nedílnou součástí Dodatku č. 1 jsou obchodní podmínky Poskytovatele, obsahující podmínky dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***Zákon o elektronických komunikacích***“), zejména podmínky stanovené v ustanovení § 63 uvedeného zákona (dále jen jako „***VOP***“). Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v Rámcové dohodě a/nebo Dílčí smlouvě a ustanoveními uvedenými ve VOP Poskytovatele, přednostně platí ustanovení uvedená v Rámcové dohodě a/nebo Dílčí smlouvě, pokud se smluvní strany prokazatelně nedohodnou jinak.

6. Ostatní smluvní podmínky sjednané Rámcovou dohodou zůstávají uzavřením Dodatku č. 1 nedotčeny.

II. Platnost a účinnost Dodatku č. 1

1. Dodatek č. 1 nabývá platnosti vůči Poskytovateli, Centrálnímu zadavateli i všem Pověřujícím zadavatelům dnem jejího podpisu ze strany Centrálního zadavatele a Poskytovatele. V případě, že k podpisu smluvními stranami nedojde v jednom dni, nabývá Dodatek č. 1 platnosti dnem, kdy je podepsána poslední smluvní stranou.

2. Dodatek č. 1 nabývá účinnosti vůči Poskytovateli, Centrálnímu zadavateli i všem Pověřujícím zadavatelům dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv o registru smluv (dále jen „***Zákon o registru smluv***“), nejdříve však ke dni 1. června 2022. Dodatek č, 1 se zavazuje uveřejnit v registru smluv Centrální zadavatel. Centrální zadavatel oznámí Poskytovateli i Pověřujícím zadavatelům uveřejnění Dodatku č. 1 v registru smluv nejpozději do 10 kalendářních dnů ode dne uveřejnění.

3. Dílčí smlouva nabývá platnosti vůči Poskytovateli a Objednateli dnem jejího podpisu ze strany Poskytovatele a příslušného Objednatele. V případě, že k podpisu smluvními stranami nedojde v jednom dni, nabývá Dílčí smlouva platnosti dnem, kdy je podepsána poslední smluvní stranou.

4. Pokud celková cena Služeb sjednaných Dílčí smlouvou převyšuje 50.000 Kč bez DPH, nabývá příslušná Dílčí smlouva účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Dílčí smlouvu se zavazuje zveřejnit v registru smluv Objednatel, a to bez zbytečného odkladu

od uzavření, nebude-li dohodnuto v konkrétním případě jinak. Objednatel oznámí uveřejnění Dílčí smlouvy v registru smluv Poskytovateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne uveřejnění, za předpokladu, že v rámci formuláře pro zveřejnění Dílčí smlouvy v registru smluv neoznačí Poskytovatele jako smluvní stranu, čímž dojde k odeslání potvrzení o zveřejnění Dílčí smlouvy v registru smluv i do datové schránky Poskytovatele.

5. Pokud celková cena Služeb sjednaných Dílčí smlouvou nepřevyšuje 50.000 Kč bez DPH, nabývá příslušná Dílčí smlouva účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou, příp. dnem pozdějším dle ujednání dané Dílčí smlouvy.

III. Závěrečná ustanovení

1. Dodatek č. 1 je uzavírán v souladu s § 222 odst. 6 ZZVZ, tj. jedná se o změnu, jejíž potřeba vznikla v důsledku okolností, které Prodávající ani Centrální zadavatel jednající s náležitou péčí nemohli předvídat, a nemění celkovou povahu veřejné zakázky.
2. Prodávající souhlasí s uveřejněním Dodatku č. 1 na profilu Centrálního zadavatele jako veřejného zadavatele a bere na vědomí povinnost uveřejnění v registru smluv dle Zákona o registru smluv.
3. Dodatek č. 1 je uzavírán v elektronické podobě, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem, a to minimálně ze strany Centrálního zadavatele.
4. Smluvní strany prohlašují, že Dodatek č. 1 je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích Dodatku č. 1 připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
5. Dodatek č. 1 je uzavírán v elektronické podobě, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem minimálně ze strany Centrálního zadavatele. Ustanovení dle předchozí věty se vztahuje rovněž na uzavírání Dílčích smluv, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto mezi Poskytovatelem a Objednatelem jinak.
6. Nedílnou součást Dodatku č. 1 tvoří tyto přílohy:

   Specifikace Služeb jako příloha č. 1;

   Servise Level Agreement jako příloha č. 2;

   Dílčí smlouva o poskytování služby Vodafone Barevná čísla jako samostatná příloha č. 3;

   Dílčí smlouva o poskytování služby Flexible Computing jako samostatná příloha č. 4;

   Dílčí smlouva o poskytování služby Vodafone OneNet – Hlasové služby jako příloha č. 5.

Za Centrálního zadavatele:	Za Poskytovatele:
V Praze dne 5. 8. 2022	V Praze dne 28. 6. 2022

Příloha č. 1

Specifikace Služeb

Předmětem služby je řešení callcentra s automatizovaným hlasovým rozcestníkem za účelem distribuce hovorů na operátory dle přidělených kategorií a téma. Dodané řešení je složeno z produktů 3CX a Vision support (poznámky k hovorům). Pro integraci a hlasové překlady bude využíván i produkt Google TTS,STT.

Řešení callcentra je zajištěno Vodafone službou ManagedPBX, která reprezentuje dedikovanou virtualizovanou ústřednu v cloudovém prostředí FlexiCloud Vodaofne. Služba Připojení PBX zajišťuje Připojení ústředny do veřejné telefonní sítě kapacitou 16 hovorových kanálů (16 paralelních hovorů).

Příloha č. 2

Service Level Agreement

Service Level Agreement

Service Level Agreement, tj. Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb (dále jen „SLA“) je písemné ujednání, kterým se Poskytovatel zavazuje Účastníkovi poskytnout záruku za dodržení mezních hodnot určité skupiny parametrů pro konkrétní služby, pro které je SLA nabízeno v rámci sjednané Dílčí smlouvy (dále jen „Služba“). Sjednaná úroveň SLA, je-li pro danou Službu nabízeno, musí být vždy výslovně uvedeno v Dílčí smlouvě.

Podmínkou pro poskytnutí SLA je, že si Účastník pronajme koncové zařízení od Poskytovatele.

Garantovaná úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) stanovuje zejména tyto hodnoty klíčových kvalitativních parametrů:
- dobu opravy Výpadku; - měsíční dostupnost Služby.

Při měření jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby bude Poskytovatel zohledňovat zatížení sítě Účastníkem a současně budou sledovány kvalitativní ukazatele Služby definované jako hodnoty parametrů Služby.

1.1.1. Při zjišťování, zda byly dodrženy kvalitativní parametry služby přístupu k síti Vodafone, k jejímuž poskytování je nutné pronajaté koncové zařízení, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty zapříčiněné v důsledku jakékoliv události způsobené nedodržením povinností ze strany Účastníka (zákonných nebo smluvních).

V případě, že mezní hodnoty jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby uvedené v čl. 5 příp. čl. 6 tohoto SLA budou Poskytovatelem porušeny, má Účastník právo na slevu z ceny Služby, přičemž cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za Službu (bez DPH) zvýšená o případnou cenu zvolené úrovně SLA (bez DPH). Sleva bude Účastníkovi poskytnuta v nejblíže následujícím zúčtovacím období v příslušném vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Způsob výpočtu slevy je uveden v tomto SLA dále.

Poskytovatel má právo odmítnout, případně zrušit poskytování SLA v případě, že přípojka na straně Účastníka nesplňuje technické parametry pro danou úroveň kvality služby. Odmítnutí, případně zrušení SLA Poskytovatelem nemá za následek ukončení příslušné Dílčí či Rámcové smlouvy. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran dle příslušné Dílčí nebo Rámcové smlouvy zůstávají nedotčena.

Poskytoval je rovněž oprávněn odmítnout poskytování SLA, případně zcela či částečně odmítnout jakékoli nároky Účastníka dle čl. 7 tohoto SLA, jestliže dojde k nedodržení hodnoty jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby Poskytovatelem v důsledku závady vzniklé v souvislosti s nestandardní instalací provedenou na žádost Účastníka.

Doba opravy Výpadku

Za Výpadek se pro účely této dohody považuje skutečnost, že Službu nelze využít nebo ji lze využít pouze částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (také jen jako „Výpadek“).

Za dobu opravy Výpadku se pro účely tohoto výpočtu považuje doba od nahlášení Výpadku Účastníkem Poskytovateli na předem sjednaný kontakt (dohledové centrum Poskytovatele – tzv. NOC) a potvrzení Výpadku Poskytovatelem do doby odstranění příčiny Výpadku. Doba opravy Výpadku se počítá v hodinách.

O nahlášení Výpadku Účastníkem bude vždy v okamžiku telefonického nahlášení Výpadku Účastníkem na sjednaný kontakt a potvrzení Výpadku Poskytovatelem učiněn Poskytovatelem „Záznam o výpadku“. V okamžiku odstranění příčiny nahlášeného Výpadku bude Poskytovatelem „Záznam o výpadku“ uzavřen. Okamžiky vzniku a uzavření Záznamů o výpadku jsou archivovány v Záznamu o výpadku jako časové příznaky po dobu nezbytně nutnou.

Do doby opravy Výpadku se nepočítá doba, po kterou trvaly zejména následující skutečnosti:

- doba, po kterou nebyl Poskytovateli umožněn přístup k přípojce (Služba přístupu k síti Vodafone) na straně Účastníka a Poskytovatel tak neměl možnost poskytovat Službu, resp. zajistit opravu Výpadku,
- jiné neposkytnutí součinnosti Účastníka dle Rámcové smlouvy ,
- doba, po kterou nebyla zjištěna chyba na straně Poskytovatele
- doba, po kterou nebyla Služba dostupná v průběhu plánované údržby Poskytovatele nebo jeho dodavatelů,
- doba, po kterou nebyly splněny nezbytné předpoklady pro poskytování Služby, zejména podmínek nutných pro provoz zařízení Poskytovatele (např. dodávka elektrické energie, apod.)

- doba, po kterou nebyla Služba dostupná z důvodu nedbalosti nebo špatného užití Služby, neoprávněného zásahu do instalace
  či konfigurace zařízení, popřípadě poškození koncového zařízení či jakéhokoli jiného zařízení ze strany Účastníka,
- doba, po kterou trvá vyšší moc.
- chyby koncového zákaznického zařízení a patch cordu
- stav portu switche err-disabled (důsledek činnosti zákazníka)
- mechanické poškození patch panelu (RJ45 - keystone)
- stav kdy byla zákazníkem narušena funkce IP gatewaye (MAC nebo IP address stealing).

Výpadek nebude Poskytovatelem potvrzen v případě, že Poskytovatel neshledá na své straně žádnou závadu, tzn. zpravidla v případě,
že bude postupem dle čl. 4 Poskytovatelem ověřeno, že Služba je funkční.

V případě, že bude z provozních důvodů nutno uskutečnit plánovanou údržbu systémů a přerušit příslušnou Službu (tzv. maintenance window), bude se taková údržba uskutečňovat přednostně v době od 02.00 hod. do 07.00 hod, a vždy po oznámení Účastníkovi, které bude uskutečněno nejpozději 5 pracovních dní předem.

V případě potřeby přerušení poskytování Služby za účelem provedení nouzových prací (tzv. emergency works) je Poskytovatel oprávněn uskutečnit tyto práce po oznámení zaslaném Účastníkovi alespoň 24 hodin předem.

Přerušení poskytování Služby z důvodu plánované údržby (maintenance windows) či provádění nouzových prací (emergency works) se nepočítá do doby opravy Výpadku.

Za účelem efektivního řešení Výpadků se Účastník zavazuje ustanovit v Dílčí smlouvě kontaktní osobu, která Poskytovateli poskytne plnou součinnost při jejich řešení. Poskytovatel je povinen řešit Výpadky Služby bez zbytečného odkladu po jeho nahlášení Účastníkem.

Pokud však Poskytovatel v noční době tj. v době od 19.00 hod. do 07.00 hod. zjistí, že došlo k přerušení Služby je povinen Účastníka kontaktovat a okamžitě zahájit řešení problému pouze za podmínky, že to bylo mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno v Dílčí Smlouvě. V opačném případě bude Poskytovatel kontaktovat Účastníka nejdříve v ranních hodinách po 07.00 hod.

Měsíční dostupnost Služby

Měsíční dostupnost Služby je poměr doby, během které je v daném kalendářním měsíci Služba funkční v rozsahu dohodnuté úrovně SLA ze strany Poskytovatele k celkové provozní době Služby v daném kalendářním měsíci.

Tento parametr je dán násobkem 100 a poměru rozdílu celkového počtu hodin v daném kalendářním měsíci a doby opravy Výpadku v daném kalendářním měsíci k celkovému počtu hodin v daném kalendářním měsíci.

Pro účely tohoto výpočtu se kalendářním měsícem rozumí 30 dní, tzn. celkem 720 hodin.

Ověřování dostupnosti Služby

Funkčnost Služby je sledována na IP vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. mezi routerem Účastníkem pronajatým od Poskytovatele s IP adresou definovanou v Předávacím protokolu a hraničním routerem Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, když opakovaně neprojde příkaz ping (zjištění časové odezvy) z Koncového bodu sítě na hraniční router Poskytovatele.

Nabízené typy SLA pro Služby:

SLA	Typy SLA			
	Basic	**Standard**	**Silver**	**Gold**
Minimální měsíční dostupnost lokality připojené prostřednictvím služby přístupu k síti Vodafone	99,0%	99,5 %	99,7 %	99,9 %

Maximální doba opravy Výpadku	12 hod**	12 hod**	9 hod**	6 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 8 hodin měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň Agregace	Maximálně 1:50	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita
Zřizovací poplatek za SLA	Bez poplatku	Bez poplatku	Bez poplatku	15.000,- Kč
Měsíční paušál za SLA***	Bez paušálu	Bez paušálu	25% z ceny Služby	75% z ceny Služby

*) Úroveň SLA Basic je určena pouze pro službu Vodafone Company DSL

**) Do doby opravy Výpadku se počítá pouze denní doba včetně sobot, nedělí a svátků mezi 7:00 h a 19:00 hod..

***) Výše měsíčního paušálu za SLA se počítá z ceny Služby, jíž se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu (bez DPH),

Typ SLA Gold lze objednat pouze pro Služby, které Poskytovatel realizuje pomocí dvou nezávislých datových okruhů.

Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet IP Extension

Dostupnost Služby je sledována pomocí SBC, který vyhodnocuje průběh každého uskutečněného hovoru včetně signalizace. Iniciuje s koncovým zařízením komunikaci na úrovni všech používaných protokolů a poskytuje detailní informace o sestavování hovoru, kvalitě signalizace a zpožděné registrace PBX.

SLA pro službu Vodafone IP Extension	Standard	Gold
Minimální měsíční dostupnost služeb V2 ústředny	99,5 %	99,99 %
Maximální doba opravy Výpadku	10 hod *	4 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d

*) Do maximální doby opravy Výpadku se počítá pouze denní doba včetně sobot, nedělí a svátků mezi 7:00 h a 19:00 hod.

**) Měsíční paušál zvoleného typu SLA je již zahrnut v pravidelné měsíční platbě za Službu Vodafone IP Extension dle varianty služby zvolené v Dílčí smlouvě.

Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet Server Housing

Dostupnost Služby je definována těmito parametry:

1.1.2. Dostupnost konektivity, která je sledována na linkové vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. určeným portem přepínače Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, kdy všechny poskytnuté předávací rozhraní KBS nejsou funkční. Nefunkčnost KBS je stav, kdy KBS nepřijímá, či nepředává eth rámce. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost poskytovaných datových rozvodů. (port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele.

1.1.3. Dostupnost napájení, je sledována pomocí rozvaděče silové distribuce (RSD). Místem předání elektrické energie jsou koncové zásuvky umístěné v podlaze pod jednotlivými stojany. Služba je nedostupná v případě, když ani v jednom ze dvou, či více jističů (napájecích větví) určených pro předmětný stojan není dodávána elektrická energie v dohodnutém rozsahu, Vybavovací charakteristika jističů „B“ a rozsah jištění se shoduje se

zvolenou úrovní jističe v technické specifikaci služby. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost jističe a silového vedení do místa přední elektrické energie.

1.1.4. Dostupnost provozního prostředí v místě poskytovaného prostoru v rozsahu hodnot dle bodu 8. této dohody.

Nabízené typy SLA pro Službu Server Housing:

SLA	Standard SLA	Gold	Corporate CRM	GEO-Cluster
Minimální měsíční dostupnost IP	99,60%	99,90%	99,95%	99,992%
Minimální měsíční dostupnost napájení	99,60%	99,90%	99,95%	99,992%
Maximální počet incidentů**	5 za období 365 dnů	3 za období 365 dnů	2 za období 365 dnů	1 za období 365 dnů
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Druh podpory	reaktivní	reaktivní	reaktivní	reaktivní
Reakční doba (hod)	4	2	1	0,5
Maximální doba nedostupnosti (minut)	172,8	43,2	21,6	3,5
Maximální doba opravy	24	12	4	1
Rozsah plánované údržby	Max 120 minut měsíčně	Max 120 minut měsíčně	Max 120 minut měsíčně	Max 120 minut měsíčně
Proaktivní dohled KBS *	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň agregace	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita
Poznámka	NA	Varianta dostupná pouze s redundancí silových vedení a ETH připojení Vodafone.		Varianta dostupná pouze s redundancí na úrovni datových center Vodafone.

* KBS – Koncový bod sítě.

** - 365 po sobě následujících dnů

Doplňující parametry SLA

- Servisní okno: První úterý v měsíci od 22 do 04 hodin.

Reakční doby zřízení služby

- Standardní objednávky - Garantovaná doba zřízení standardních služeb s přidanou hodnotou do 6 pracovních dnů od objednání u Vodafone
- Expresní zřízení služby 2 dny od objednání u Vodafone

Reakční doby změny služby

- Změna velikosti prostoru ve skříni – 6 pracovních dnů
- Zvýšení snížení rychlosti – 4 pracovní dny
- Zvýšení příkonu – 4 pracovní dny do celkového maximálního příkonu na rack 3,6kW

Smluvní sankce za porušení jednotlivých parametrů garantované úrovně kvality

9.1 V případě nedodržení parametru Minimální měsíční dostupnosti lokality připojené prostřednictvím Služby pevného přístupu se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA) ve výši 0,5 % za každou započatou hodinu Výpadku nad definovanou dobu Minimální měsíční dostupnosti. Takto poskytnutá výše slevy za jeden kalendářní měsíc nikdy nepřekročí 25 % z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA).

9.2 V případě nedodržení parametru Maximální doby opravy Výpadku se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou Slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA) ve výši 0,25 % za každou započatou hodinu opravy Výpadku nad garantovanou Maximální dobu opravy Výpadku. Takto poskytnutá výše slevy za jeden Výpadek nikdy nepřekročí 25 % z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA).

9.3 Vrácení poměrné části měsíční ceny bude aplikováno jak za dostupnost, tak za trvání poruchy. V případě, že nebudou dodrženy oba z garantovaných parametrů. Poměrná část měsíční ceny se tudíž v takovém případě bude skládat z obou částí měsíční ceny. Celková výše vracené měsíční ceny při nedodržení obou parametrů může být maximálně 60 %.

9.4 V případě překročení parametru „Maximální počet incidentů“ může účastník požádat o ukončení předmětné Služby bez jakýchkoliv sankčních poplatků.

Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone Flexible Computing

Ověřování dostupnosti Služby Flexible Computing.

1.1.5. Flexible Computing – Bare Metal.

1.1.5.1. Dostupnost konektivity - která je sledována na linkové vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. určeným portem přepínače Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, kdy všechny poskytnuté předávací rozhraní KBS nejsou funkční. Nefunkčnost KBS je stav, kdy KBS nepřijímá, či nepředává eth rámce. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost poskytovaných datových rozvodů.

1.1.5.2. Dostupnost napájení - je sledována pomocí rozvaděče silové distribuce (RSD). Místem předání elektrické energie jsou koncové zásuvky umístěné v podlaze pod jednotlivými stojany. Služba je nedostupná v případě, když ani v jednom ze dvou, či více jističů (napájecích větví) určených pro předmětný stojan není dodávána elektrická energie v dohodnutém rozsahu, Vybavovací charakteristika jističů „B“ a rozsah jištění se shoduje se zvolenou úrovní jističe v technické specifikaci služby. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost jističe a silového vedení do místa přední elektrické energie.

1.1.6. Výluky pro Flexible Computing – Bare Metal.

- Doba, kdy port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele. Zákazník zastavil/změnil chod/nastavení zařízení pomocí management rozhraní IPMI.

Flexible Computing. Private Cloud, Shared Cloud

1.1.7. Funkčnost Služby je sledována na IP vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. mezi jedním ze Serverů Účastníkem pronajatým od Poskytovatele, anebo produkční platformou služby Poskytovatele s IP adresou definovanou v Předávacím protokolu a hraničním routerem Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, když opakovaně neprojde příkaz ping (zjištění časové odezvy) z Koncového bodu sítě na hraniční router Poskytovatele.

1.1.8. Výluky pro Flexible Computing – Private Cloud.

- doba kdy port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele. Zákazník
  zastavil/změnil chod/nastavení zařízení pomocí management rozhraní IPMI.
- doba přerušení dostupnosti služby ze strany účastníka nebo instalovaného software na serveru
- doba přerušení provozu vlivem pádu/chybou a konfigurací/ SW třetích stran

Nabízené typy SLA pro Vodafone Flexible Computing:

SLA	Basic	SME	Corporate	GEO-Cluster
Minimální měsíční dostupnost IP	99,60 %	99,90 %	99,95 %	99,992 %
Minimální měsíční dostupnost napájení	99,60 %	99,90 %	99,95 %	99,992 %
Teplota přiváděného vzduchu	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C
Relativní vlhkost vzduchu	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %
Maximální doba opravy Výpadku	175 min 18 s	43 min 49 s	21 min 54 s	3 min 30 s
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně *
Proaktivní dohled KBS **	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň agregace	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita
Maximální počet incidentů ***	5 za období 365 dnů	3 za období 365 dnů	2 za období 365 dnů	1 za období 365 dnů
Poznámka	NA	Varianta dostupná pouze s redundancí silových vedení a ETH připojení Vodafone.		Varianta dostupná pouze s redundancí na úrovni datových center Vodafone.

* Plánovaná údržba je prováděna současně v jednom data centru.

** KBS – Koncový bod sítě.

** 365 po sobě následujících dnů

Doplňující parametry SLA

- Servisní okno: První úterý v měsíci od 22 do 04 hodin.

Smluvní sankce za porušení jednotlivých parametrů garantované úrovně kvality

V případě nedodržení parametru Minimální měsíční dostupnosti služby se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA poníženou o cenu SW licencí třetích stran) dle schématu níže:

Sjednané SLA	Doba opravy výpadku	Měsíční dostupnost							
		99,992 %	99,95 %	99,90 %	99,60 %	99,00 %	98,00 %	95,00 %	90,00 %	0,00 %
		Výše slevy z ceny služby *								
99,600 %	175 min 18 s					15 %	21 %	28 %	36 %	100 %
99,900 %	43 min 49 s				15 %	22 %	30 %	39 %	49 %	100 %
99,950 %	21 min 54 s			15 %	23 %	32 %	42 %	53 %	65 %	100 %
99,992 %	3 min 30 s		15 %	25 %	35 %	45 %	56 %	68 %	80 %	100 %

* - Cena služby ponížena o cenu licencí třetích stran.

Překročení parametru „Maximální počet incidentů“

1.1.9. V případě překročení parametru „Maximální počet incidentů“ může účastník požádat o ukončení předmětné Služby bez jakýchkoliv sankčních poplatků. Žádost o ukončení Služby dle tohoto bodu musí být doručena Poskytovateli nejpozději do 180 kalendářních dnů od posledního incidentu.

1.1.10. V případě ukončení poskytování Služby dle bodu 12.2.1 vzniká Účastníkovi nárok na následující práce zdarma (chronologicky) :

(a) Poskytovatel na svých prostředcích zřídí vNAS a odešle přihlašovací údaje na Technický kontakt Účastníka. Login elektronickou poštou; heslo pomocí SMS na mobilní telefon, současně může Účastník předat Poskytovateli USB HDD za účelem předání požadovaných dat na HDD.

(b) Poskytovatel v předem dohodnutém termínu provede zastavení virtuálních serverů za účelem pořízení image (Package) virtuálních serverů. Běh virtuálních serverů bude neprodleně obnoven po pořízení image všech virtuálních serverů.

(c) Poskytovatel provede konverzi image virtuálních serverů do jednoho z formátů: qcow qcow2 raw rbd vdi vhdx vmdk vpc ovf dle specifikace Účastníka. V případě, že Účastník ani na po výzvě nespecifikuje požadovaný formát, budou image virtuálních serverů konvertovány do formátu ovf (Open Virtualization Format) dále jen “Package”. Poskytovatel neprodleně informuje Účastníka o dostupnosti „Package“ na vNAS, případně USB HDD Účastníka. Místo předání USB HDD vybírá Poskytovatel z možných lokalit definovaných v Technické Specifikaci jako Primární lokalita, Sekundární lokalita, Primární Disaster Recovery lokalita, Sekundární Disaster Recovery lokalita.

(d) Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost Účastníkovi v případě datové nekonzistence „Package“, formou nového pořízení „Package“ v jiném formátu např. vmdk.

Doba bezplatného provozování vNAS je stanovena na 30 dnů. Pracovní úkony neuvedené v bodě 12.2.1 zpoplatněny dle poslední platné Technické specifikace Služby Flexible Computing.

Ostatní podmínky

1.1.11. Vrácení příslušné částky je Zákazník povinen uplatnit písemně na adrese Poskytovatele uvedené v Ceníku, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne trvání poruchy

Toto SLA je platné ode dne zřízení Služby.