



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ 23/2016

č. 2470233-P

Smluvní strany

14115 Bařův institut, příspěvková organizace

sídlem Zlín, Vavrečkova 7040, PSČ 760 01

IČ: 72563346

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka Pr 1710

zastoupená Ing. Petrou Kubíkovou, ředitelkou

tel: 573 032 111

e-mail: info@14-15.cz

(dále jen „Uživatel“)

a

AVONET, s.r.o.

sídlem Krátká 219, 763 26 Luhačovice

provozovna Kvítková 4323, 760 01 Zlín

IČ: 25322478, DIČ: CZ25322478

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 25536

zastoupená Ing. Dušanem Máčálíkem, jednatelem

tel: 577 001 777

e-mail: sales@avonet.cz

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací:

I. Úvodní ustanovení

Manipulační heslo je uvedeno v samostatné příloze č. 3 Přístupové kódy.

II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli následující datové telekomunikační služby:
 - **AVONET Internet Fibre Premium, tarif P-610.** Jedná se o trvalé připojení k internetu bez a datového omezení přenosovou rychlostí 610 Mb/s Full Duplex, adresa Vavrečkova 7040, 76001 Zlín.
 - Záložní linku **AVONET Internet Fibre Premium, tarif P-160.** Jedná se o trvalé připojení k internetu bez časového a datového omezení přenosovou rychlostí 160 Mb/s Full Duplex, adresa Vavrečkova 7040, 76001 Zlín.
 - Pronájem 64 ks veřejných IP adres IPv4, adresy budou použity z rozsahu
2. Služby jsou na straně Uživatele v lokalitě Vavrečkova 7040, 76001 Zlín předávány na rozhraní Ethernet 100/1000BaseT / RJ-45.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli k lince **AVONET Internet Fibre Premium, tarif P-610** službu **SLA PREMIUM**. Parametry služby jsou specifikovány v příloze č. 1 Service Level Agreement.

III. Cena

1. Za linku **AVONET Internet Fibre Premium, tarif P-610** v souladu s čl. II. bod 1. se Uživatel zavazuje platit Poskytovateli poplatek ve výši **8 000 Kč měsíčně**. Za pronájem IP adres nehradí Uživatel žádný poplatek.
2. Ceny jsou uvedeny bez příslušné sazby DPH.
3. Za služby v souladu s čl. II. bod 3. nebude Poskytovatel účtovat žádný měsíční poplatek. Pro účel této smlouvy se nepoužije čl. 4. 2 Cena SLA přílohy č. 1 Service Level Agreement této smlouvy.

IV. Fakturace a platební podmínky

1. Daňový doklad bude za poskytnuté služby vystaven s 30denní splatností.

V. Práva z odpovědnosti za vady

1. Uživatel hlásí poruchy na Technickou podporu Poskytovatele, která je uživateli k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin.
2. SLA pro službu **AVONET Internet Fibre Premium** řeší Příloha č. 1 Service Level Agreement
3. Sankce za nedodržení SLA: v případě havárie 250 Kč za hodinu nad rámec garantované doby odstranění a v případě poruchy 2 500 Kč za den nad rámec garantované doby odstranění poruchy.

VI. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou do 30. 6. 2017 a nabývá účinnosti dne 1. 7. 2016.
2. Smlouvu je možné bez jakékoliv sankce vypovědět bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, každé s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné podmínky (v případě rozporu s touto smlouvou má přednost tato smlouva), Příloha č. 1 Service Level Agreement, Příloha č. 2 Kontakty a Příloha č. 3 Přístupové kódy. Podpisem této Smlouvy Uživatel stvrzuje, že obdržel Všeobecné podmínky, Přílohu č. 1 Service Level Agreement, Přílohu č. 2 Kontakty a Přílohu č. 3 Přístupové kódy ve znění platném ke dni podpisu Smlouvy, že se s nimi seznámil stejně jako s jednotlivými ustanoveními Smlouvy, a že s nimi stejně jako s touto smlouvou bez výhrad souhlasí.
5. Obě smluvní strany prohlašují, že v této smlouvě vyjádřily svou pravou, skutečnou a svobodnou vůli prostou omylu, že neuzavřely tuto smlouvu v tísní ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své podpisy.
6. Pro účel této smlouvy se pojem „porucha“ dle přílohy č. 1 Service Level Agreement považuje za „havárii“ a také současně „poruchu“ dle čl. V. Práva a odpovědnosti za vady této smlouvy. V případě porušení podmínek této smlouvy včetně přílohy č. 1 Service Level Agreement se neuplatní čl. 4.3 Smluvní slevy za nedodržení garantované úrovně služeb dle přílohy č. 1 Service Level Agreement, ale použije se článek V. Práva a odpovědnosti za vady bod 3. této smlouvy.

Ve Zlíně dne 22. 6. 2016

Ve Zlíně dne

Ing. Petra Kubíková
za Uživatele

IČ: 72563346

INSTITUT,
z.s.

Ing. Dušan Máčalík
za Poskytovatele

hačovice

Service Level Agreement

1. Předmět SLA

Předmětem SLA (dohodnuté úrovně služeb) jsou společnosti AVONET, s.r.o. (dále jen Poskytovatel) garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).

SLA se vztahuje na službu **AVONET Internet Fibre Premium, tarif P-610**

2. Definice pojmů

2.1 Sledované období z hlediska SLA

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období.

2.2 Porucha služby

Poruchou poskytované služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele.

2.3 Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby

Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušeni služby, které je nejméně 10 pracovních dní předem oznámeno na kontaktní pracoviště Uživatele. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušeni služby na Uživatele. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, je povinen převzít přerušeni službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být údržba ukončena.

Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby v době výlukového okna (maintenance window), které probíhá vždy v úterý od 1:00 do 5:00 hod. je předem oznámeno nejméně 5 pracovních dní na kontaktní pracoviště Uživatele.

Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby v době výlukového okna (maintenance window), které probíhá vždy v úterý od 1:00 do 5:00 hod. nepřesáhne 240 minut měsíčně.

2.4 Vyšší moc

Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu v plnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal.

2.5 Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Uživatелеm v době trvání poruchy na kontaktní pracoviště Poskytovatele dle čl. 3.1 Příjem poruchy. Do doby trvání

poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách. Ohlášení poruchy je Uživatel povinen učinit telefonicky a toto vždy potvrdit písemnou formou (faxem nebo e-mailem).

2.6 Doba odezvy

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Uživatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení. Do doby odezvy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách.

2.7 Průběžná informace o poruše

V případě, že doba trvání poruchy překročí maximální délku poruchy dle čl. 4, Uživatel je o stavu poruchy informován v dohodnutých pravidelných intervalech na kontaktní pracoviště Uživatele.

2.8 Servisní zásah

Servisní zásah je výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby, ať už opravou služby nebo poskytnutím náhradní služby bezchybné.

2.9 Přerušení poruchy

Doba, kdy je pracovníkům Poskytovatele z důvodů na straně Uživatele nebo třetí osoby znemožněno nebo značně ztíženo provedení servisního zásahu v prostorách, kam Uživatel zajišťuje přístup. Pokud Uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. O této skutečnosti je Uživatel informován na kontaktním pracovišti Uživatele. Od okamžiku umožnění přístupu je pak načítání času poruchy obnoveno.

2.10 Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do technického stavu, který je definován v technické specifikaci služby, a předáním Uživateli k ověření.

2.11 Dostupnost

Poměr doby, během které je služba Uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně Poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet hodin trvání všech poruch v měsíci})] \times 100}{(\text{počet hodin v měsíci})}$$

Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720

Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do parametru dostupnosti a maximální délky trvání poruchy v měsíci, v kterém byla ukončena.

Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele
- porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně poruchy způsobené Uživatелеm nebo činností vykonávanou osobou oprávněnou Uživatелеm
- doba, po kterou není servisním technikům Poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu Uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Uživatele;
- doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Uživatele delší než 30 minut;
- přerušení dodávky služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby (viz čl. 2.3);
- přerušení dodávky služby z důvodu způsobených vyšší mocí (viz čl. 2.4).

2.13 Kontaktní pracoviště Uživatele

Uživatel definuje v Příloze č. 2 Kontakty příslušná pracoviště nebo osoby (včetně komunikačních kanálů), které na straně Uživatele:

- přijímají veškerá oznámení Poskytovatele, týkající se služby
- řeší akutní provozní problémy a poruchové stavy služby
- informují Poskytovatele o skutečnostech, týkajících se služby

2.14 Kontaktní pracoviště Poskytovatele

Poskytovatel definuje v Příloze č. 2 Kontakty příslušné pracoviště nebo osoby (včetně komunikačních kanálů), které na straně Poskytovatele:

- přijímají veškerá oznámení Uživatele, týkající se služby
- řeší akutní provozní problémy a poruchové stavy služby
- informují Uživatele o skutečnostech, týkajících se služby

3. Dohodnuté způsoby komunikace

3.1 Příjem poruchy

Uživatel je povinen hlásit poruchy a jiné skutečnosti, týkající se služby, pouze na Kontaktní pracoviště Poskytovatele a využívat definované komunikační kanály dle Přílohy č. 2 Kontakty. Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není Uživatelem nahlášena právě na Kontaktní pracoviště Poskytovatele. Uživatel je před nahlášením poruchy povinen zkontrolovat stav koncového zařízení umístěného u Uživatele a stav napájení, které není zajišťováno Poskytovatelem. V případě, že Uživatel tuto povinnost nesplní, nemusí Poskytovatel službu do poruchy přijmout. Nahlášení poruchy služby se řídí následující procedurou:

Uživatel:

- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/firma/adresa/manipulační heslo)
- Nahlásí označení služby (jednoznačný identifikátor z konfiguračních dat)
- Uvede údaje o poruše
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s pracovníkem Kontaktního pracoviště Poskytovatele

Poskytovatel:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Uživatele
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s Uživatelem

3.2 Odezva na hlášení o poruše a diagnostika

Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o krocích vedoucích k odstranění poruchy a předpokládané době jejího odstranění dle sjednané doby odezvy po nahlášení poruchy. V případě, že doba trvání poruchy překročí garantovanou délku, je Uživatel informován o stavu poruchy v pravidelných intervalech dohodnutých mezi kontaktními osobami smluvních stran.

Poskytovatel předává kontaktnímu pracovišti Uživatele odezvu na hlášenou poruchu, která obsahuje:

- Označení služby
- Název (jméno) Uživatele
- Jméno pracovníka Poskytovatele, který hlášení převzal
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku v elektronickém systému Poskytovatele)
- S Uživatelem odsouhlasený začátek poruchy
- Příčinu poruchy (obecně: porucha koncového zařízení, porucha na přístupové trase)
- Rozhodnutí o nutnosti vyslání servisního technika k další lokalizaci poruchy či její opravě až do místa ukončení služby v objektu Uživatele
- Opatření podniknutá k opravě poruchy a předpokládaný čas jejího ukončení

3.4 Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do technického stavu, který je definován v technické specifikaci služby. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí čas ukončení poruchy.

Poskytovatel předá kontaktnímu pracovišti Uživatele hlášení o ukončené poruše, které obsahuje:

- Označení služby
- Název (jméno) Uživatele
- Jméno pracovníka Poskytovatele, který hlášení vyhotovil
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku)
- S Uživatelem odsouhlasený začátek poruchy
- Přesnou příčinu poruchy
- S Uživatelem odsouhlasený konec poruchy

3.5 Report SLA

Poskytovatel zpracuje měsíční report s přehledem poruch a s informací o dosažené měsíční dostupnosti pro poskytovanou službu s definovanou SLA, která byla v poruše, a dodá jej Uživateli společně s daňovým dokladem k úhradě, a to v měsíci následujícím po hodnoceném období. V případě, že v daném měsíci nebyla služba v poruše, nebude report zpracováván.

3.6 Reklamace

Pokud Uživatel nesouhlasí s údaji v měsíčním reportu poruch, může tyto své výhrady uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do 15 dnů ode dne dodání (předání) reportu a platebního dokladu s vyúčtováním cen.

4. Garantované parametry, ceny a výpočet vrácené částky

4.1 Garantované parametry

SLA definuje garance pro různé úrovně služby podle dostupnosti a maximální doby trvání poruchy. Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

Tabulka č.1 Přehled úrovní SLA

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost služby	Hlášení poruch	Servisní hodiny	Doba odezvy	Maximální doba trvání poruchy služby
SLA STANDARD	99,7 %	Po-Ne, 0-24	Po-Ne, 0-24	do 1 hodiny od nahlášení poruchy	10 hodin od nahlášení poruchy
SLA PREMIUM	99,9 %	Po-Ne, 0-24	Po-Ne, 0-24	do 1 hodiny od nahlášení poruchy	6 hodin od nahlášení poruchy

*) Do doby odezvy a do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách.

4.2 Cena SLA

Cena SLA se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby. Tato sazba je uvedena v následující tabulce:

Tabulka č. 2 Koeficient pro určení ceny SLA

Úroveň SLA	Cena SLA (% z měsíční ceny služby)
SLA STANDARD	
SLA PREMIUM	

4.3 Smluvní slevy za nedodržení garantované úrovně služeb

Při nedodržení jednoho a více garantovaných parametrů dle čl. 4.1 z důvodů na straně Poskytovatele není Uživateli účtována cena za SLA nebo je Uživateli cena za SLA vrácena formou dobropisu nebo slevy.

Rovněž bude uživateli v tomto případě přiznán nárok na slevu z měsíční ceny služby za snížení dostupnosti služby nebo překročení délky poruchy podle tabulky č. 3 a 4.

Tabulka č. 3 – Sleva za snížení dostupnosti služby:

SLA STANDARD		SLA PREMIUM	
Dostupnost služby	sleva z měsíční ceny služby	Dostupnost služby	sleva z měsíční ceny služby
99,6 % ≤ dostupnost < 99,7 %		99,8 % ≤ dostupnost < 99,9 %	
99,5 % ≤ dostupnost < 99,6 %		99,7 % ≤ dostupnost < 99,8 %	
99,4 % ≤ dostupnost < 99,5 %		99,5 % ≤ dostupnost < 99,7 %	
99,1 % ≤ dostupnost < 99,3 %		99,3 % ≤ dostupnost < 99,5 %	
98,9 % ≤ dostupnost < 99,1 %		99,1 % ≤ dostupnost < 99,3 %	
98,7 % ≤ dostupnost < 98,9 %		98,9 % ≤ dostupnost < 99,1 %	
98,2 % ≤ dostupnost < 98,7 %		98,4 % ≤ dostupnost < 98,9 %	
97,7 % ≤ dostupnost < 98,2 %		97,9 % ≤ dostupnost < 98,4 %	
každé započaté procento pod hodnotu 97,6 %		každé započaté procento pod hodnotu 97,9 %	

Tabulka č.4 Sleva za překročení délky poruchy

Úroveň SLA	Překročení délky poruchy	Sleva
SLA STANDARD	každá započatá hodina nad maximální délkou poruchy	...ní ceny služby
SLA PREMIUM	každá započatá hodina nad maximální délkou poruchy	...ní ceny služby

Slevy za snížení dostupnosti služby a za překročení délky poruchy se sčítají. Maximální celková sleva činí 100 % měsíční ceny služby. Toto pravidlo nemá vliv na vrácení ceny za SLA.

5. Eskalační procedury a součinnost

Pokud Uživatel důvodně pochybuje o správnosti postupu řešení poruchy ze strany Poskytovatele, může eskalovat problém. Jména a kontaktní čísla pracovníků Poskytovatele, zajišťující eskalační proceduru, jsou uvedena v Příloze č. 2 Kontakty.

Pokud by měl Poskytovatel problém s oznamováním plánovaných prací a údržby nebo s ukončením poruchy ze strany Uživatele, může problém eskalovat. Jména a kontaktní čísla pracovníků Uživatele, zajišťující eskalační proceduru, jsou uvedena v Příloze č. 2 Kontakty.

Uživatel se zavazuje, že k hlášení poruch a k eskalaci problémů bude používat výhradně kontaktní údaje uvedené v Příloze č. 2 Kontakty.

Pokud bude pro případné odstranění závady důležitá součinnost na straně Uživatele, použije Poskytovatel při řešení závad pouze kontaktní údaje uvedené v Příloze č. 2 Kontakty. Nedostupnost pracovníků Uživatele v daném případě vede k přerušení poruchy.

6. Ostatní ujednání

Poskytovatel se zavazuje zajistit Uživateli službu v rozsahu a za podmínek stanovených touto Přílohou.

V případě žádosti o ukončení poskytování SLA (Service Level Agreement) vymezených touto Přílohou ze strany Uživatele, bude poskytování SLA ukončeno Poskytovatelem k datu žádosti.

Uživatel nemá nárok na náhradu škody, která by mohla v souvislosti s poruchami Uživateli vzniknout.

Uživatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu a v závislosti na charakteru poruchy veškerou součinnost, potřebnou k dodržení závazků ze strany Poskytovatele na základě SLA, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Uživatel se zavazuje v dostatečném časovém předstihu informovat Poskytovatele o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování dohodnuté SLA.

V případě, že Uživatel nahlásí Poskytovateli událost, která nespňuje podmínky poruchy služby, je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit veškeré náklady, které jsou v této souvislosti přiměřeně a účelně vynaloženy, zejména pak náklady na analýzu a vyhodnocení příslušné události a ostatní úkony s tím související.

Ve Zlíně dne 22. 6. 2016

.....
podpis oprávněné osoby
Uživatele

15 BAŤŮV INSTITUT,
výzkumná organizace
Česká 7040
01 Zlín
2563346

.....
podpis oprávněné osoby
Poskytovatele

26 Luhačovice
g



Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací č. 2470233-P

Kontakty

1. Kontaktní pracoviště Uživatele

Poskytovatel se zavazuje, že při řešení poruch bude používat výhradně kontaktní údaje Uživatele dle níže uvedené tabulky č. 1 v souladu s eskalační procedurou dle čl. 3. Nedostupnost pracovníků Uživatele v daném případě vede k přerušení poruchy.

Tabulka č. 1

Kontaktní pracoviště/osoba Uživatele	Dostupnost	Telefon	E-mail

2. Kontaktní pracoviště Poskytovatele

Uživatel se zavazuje, že k hlášení poruch bude používat výhradně kontaktní údaje Poskytovatele dle níže uvedené tabulky č. 2 v souladu s eskalační procedurou dle čl. 3.

Tabulka č. 2

Kontaktní pracoviště/osoba Poskytovatele	Dostupnost	Telefon	E-mail
NOC: Network operations center	Po-Ne 0-24 hod.		
Vedoucí oddělení provoz sítě	Po-Pá 7-20 hod.		
Ředitel	Po-Pá 8-16 hod.		

* Toto telefonní číslo je určeno pouze pro vybrané zákazníky. Ve vlastním zájmu toto číslo, prosím, nesdělujte třetím osobám!

3. Eskalační procedura

V případě, že nedojde k uspokojivému vyřešení poruchy Uživatele, uplatní se níže popsaná eskalační procedura stanovující na jakých řídicích úrovních smluvních stran budou postupně projednávány příslušné problémy. Strany se zavazují příslušné problémy řešit nejprve na standardní komunikační úrovni, v případě neúspěchu potom mohou využít dalších komunikačních úrovní, od nižší k vyšší. Nelze eskalovat na vyšší stupeň bez využití stupně nižšího.

Tabulka č. 3

Komunikační úroveň	Uživatel	Poskytovatel
standardní		NOC: Network operations center
1. eskalační		Vedoucí oddělení provoz sítě
2. eskalační		Ředitel

Ve Zlíně dne 22.6.2016 _____
TUT,

podpis oprávněné osoby
Uživatele

podpis oprávněné osoby
Poskytovatele



Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací č. 2470233-P

Kontakty

1. Kontaktní pracoviště Uživatele

Poskytovatel se zavazuje, že při řešení poruch bude používat výhradně kontaktní údaje Uživatele dle níže uvedené tabulky č. 1 v souladu s eskalační procedurou dle čl. 3. Nedostupnost pracovníků Uživatele v daném případě vede k přerušení poruchy.

Tabulka č. 1

Kontaktní pracoviště/osoba Uživatele	Dostupnost	Telefon	E-mail

2. Kontaktní pracoviště Poskytovatele

Uživatel se zavazuje, že k hlášení poruch bude používat výhradně kontaktní údaje Poskytovatele dle níže uvedené tabulky č. 2 v souladu s eskalační procedurou dle čl. 3.

Tabulka č. 2

Kontaktní pracoviště/osoba Poskytovatele	Dostupnost	Telefon	E-mail
NOC: Network operations center	Po-Ne 0-24 hod.		
Vedoucí oddělení provoz sítě	Po-Pá 7-20 hod.		
Ředitel	Po-Pá 8-16 hod.		

* Toto telefonní číslo je určeno pouze pro vybrané zákazníky. Ve vlastním zájmu toto číslo, prosím, nesdělujte třetím osobám!

3. Eskalační procedura

V případě, že nedoručí k uspokojivému vyřešení poruchy Uživatele, uplatní se níže popsaná eskalační procedura stanovující na jakých řídicích úrovních smluvních stran budou postupně projednávány příslušné problémy. Strany se zavazují příslušné problémy řešit nejprve na standardní komunikační úrovni, v případě neúspěchu potom mohou využít dalších komunikačních úrovní, od nižší k vyšší. Nelze eskalovat na vyšší stupeň bez využití stupně nižšího.

Tabulka č. 3

Komunikační úroveň	Uživatel	Poskytovatel
standardní		NOC: Network operations center
1. eskalační		Vedoucí oddělení provoz sítě
2. eskalační		Ředitel

Ve Zlíně dne 22. 6. 2016

podpis oprávněné osoby
Uživatele

INSTITUT,
s.r.o.

podpis oprávněné osoby
Poskytovatele



Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací č. 2470233-P

Přístupové kódy

Poskytovatel: AVONET, s.r.o.

Uživatel: 14115 Bařův institut, příspěvková organizace

Pojmy

Manipulační heslo - heslo pro telefonickou komunikaci s poskytovatelem opravňující k přístupu ke všem obchodním i technickým údajům vztahujících se ke službám Poskytovatele poskytovaných na základě této smlouvy.

Manipulační heslo: [redacted]

Identifikátor: [redacted]

Uchovejte v tajnosti!

12. 6. 2016

14115 BAŘŮV INSTITUT,

.....
podpis oprávněné osoby
Uživatele

.....
podpis oprávněné osoby
Poskytovatele