



1. Smluvní strany

1.1 Účastník

Číslo smlouvy (variabilní symbol): 208522

| | | | |
|---------------------------------|---|--------------------|---|
| Název firmy jméno a příjmení | Střední průmyslová škola Otty Wichterleho, příspěvková organizace | Sídlo/bydliště | Hostovského 910, 549 31 Hronov 1 |
| IČO / Rodné číslo | 06668356 / | Datum narození | ---- |
| DIČ | CZ06668356 | Oprávněný zástupce | Ing. Josef Matyáš |
| Telefon/Mobil |  | Bankovní spojení | |
| Email |  | Číslo OP | |

1.2 Poskytovatel

"**N_SYS s.r.o.**", se sídlem **Krásnohorské 1748, 547 01 Náchod**, jednající níže podepsanou oprávněnou, případně zmocněnou osobou

IČO: 25254405, DIČ: CZ25254405, bankovní spojení: 2525440577/5500

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl C, vložka 10275.

2. Předmět smluvního vztahu

2.1 Na základě této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje Zákazníkovi zřídit a/nebo poskytovat následující Služby a Zákazník se zavazuje za uvedené Služby platit následující sjednané ceny:

| Služba | Minimální platnost | Dat. ukončení | Platba | Perioda platby |
|--|--------------------|---------------|----------|----------------|
| Internet, tarif FixedLine 500M - Hostovského 910, Hronov, 549 31 | 31.03.2025 | | 4 200,00 | měsíc |
| SLA-C - | ---- | | 0,00 | měsíc |
| Veřejné adresy IPv4 + IPv6 | ---- | | 0,00 | měsíc |
| Internet, tarif FixedLine 500M - Náchodská 285, Velké Poříčí, 549 32 | 31.03.2025 | | 4 200,00 | měsíc |
| SLA-C - | ---- | | 0,00 | měsíc |
| Veřejné adresy IPv4 + IPv6 | ---- | | 0,00 | měsíc |

Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v korunách českých bez DPH. K těmto cenám bude účtována DPH dle platných zákonů.

2.2 Uvedené služby jsou zřízeny na základě nabídky, která je nedílnou součástí Smlouvy.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Na poskytování Služby vymezené Smlouvou a přílohami se pro obě smluvní strany vztahují ustanovení platných Všeobecných podmínek, ev. Provozního řádu služby a Technické specifikace, pokud nebyly touto Smlouvou dohodnuty jiné podmínky.

3.2 **Zákaznické centrum** Poskytovatele: tel. **498 100 100**, PO-PÁ 8-16 hod.

Dohledové centrum Poskytovatele: tel. **498 100 000**, PO-PÁ 7-22 hod.; SO, NE, svátky 8-20 hod.

4. Závěrečná ustanovení

4.1 Smlouva se sjednává na dobu specifikovanou v bodě 2.1 této smlouvy

4.2 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Všeobecné podmínky a další přílohy v nich uvedené.

4.3 Zákazník svým podpisem této smlouvy potvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami, Všeobecnými podmínkami pro přenesení telefonního čísla a Ceníkem.

4.4 Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu uzavřely po vzájemném projednání, podle jejich pravé svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní ani za pro ně nápadně nevýhodných podmínek.

4.5 Zákazník podpisem Smlouvy potvrzuje, že souhlasí se zněním Smlouvy a jejích příloh, s jejichž zněním se seznámil.

5. Další podmínky

Dne: 01.04.2023

Dne:



Čestmír Teichman
podpis oprávněného zástupce Poskytovatele

Ing. Josef Matyáš
Ing. Josef Matyáš
Datum: 2023.03.08
12:18:02 +01'00'

Ing. Josef Matyáš
podpis účastníka

DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

společnosti „N_SYS s.r.o.“, Krásnohorské 1748, 547 01 Náchod

1. Všeobecně

- 1.1. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb je oboustranná odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb (dále SLA).
- 1.2. SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů. Těmito parametry mohou být například dostupnost, maximální počet poruch, nebo doba obnovy služby při poruše.
- 1.3. SLA dohoda je poskytována samostatně ke službám elektronických komunikací Poskytovatele. V popisu každé Služby je uvedeno, zda k ní lze poskytovat SLA.
- 1.4. SLA definuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů.
- 1.5. Třídy SLA, poskytované k vybrané službě, jsou vždy uvedeny v odpovídajícím Popisu služby. Klíčové parametry pro monitorování a reporting kvality Služby jsou vždy definovány v odpovídajícím Popisu Služby.

2. Definice parametrů SLA

Tato kapitola definuje a blíže specifikuje parametry SLA, používané pro garanci kvality služeb Poskytovatele.

2.1. Dostupnost Služby

Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu.

Pro určení dostupnosti Služby v kalendářním měsíci se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(P - N)}{P} * 100$$

P značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby Oprávněného přerušení poskytování služby a Doby plánované údržby, odsouhlasené Uživatelem.

N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.

2.2. Doba provádění plánované údržby

Plánovaná Údržba je prováděna ve všední dny v mimopracovní dobu od 18:00 do 6:00 hodin nebo o sobotách a nedělích. Poskytovatel se zavazuje každou plánovanou servisní činnost oznámit Účastníkovi v předstihu, dle počtu pracovních dnů odpovídajících dohodnuté třídě SLA. Nevznese-li Účastník do 2 pracovních dnů námitky, považuje se provádění plánované servisní činnosti za odsouhlasené.

2.3. Maximální počet a doba trvání servisních prací

Servisní prací se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíhož vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k poruše Služby.

2.4. Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

Pro třídy SLA-A a SLA-A1 je odstranění poruchy rozlišeno na dočasné a definitivní.

Definitivním odstraněním poruchy se rozumí trvalé obnovení Služby po poruše. Parametrem SLA je doba, do kdy je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi termín definitivní opravy.

Dočasným odstraněním poruchy se rozumí obnovení Služby po poruše s tím, že po určité době může Poskytovatel informovat Účastníka o plánovaném výpadku Služby z důvodu definitivní opravy.

3. Třídy SLA

| | SLA-A | SLA-A1 | SLA-B | SLA-B1 | SLA-C | SLA-D | SLA-E |
|---|-----------|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Měsíční dostupnost služby | 99,20% | 99,20% | 99,70% | 99,70% | 99,90% | 99,95% | 99,90% |
| dostupnost 99,9 – 99,95 % | | | | | | sleva 5% | |
| dostupnost 99,7 – 99,9 % | | | | | sleva 5% | sleva 8% | sleva 5% |
| dostupnost 99,2 – 99,7 % | | | sleva 5% | sleva 5% | sleva 8% | sleva 10% | sleva 10% |
| dostupnost 97,0 – 99,2 % | sleva 8% | sleva 8% | sleva 10% | sleva 10% | sleva 15% | sleva 15% | sleva 20% |
| dostupnost menší než 97,0 % | sleva 15% | sleva 15% | sleva 20% | sleva 20% | sleva 20% | sleva 20% | sleva 50% |
| Maximální počet poruch – integrita Služby | | | | | | | |
| maximální počet poruch za měsíc | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| sleva za každou další závadu | sleva 4% | sleva 4% | sleva 4% | sleva 4% | sleva 6% | sleva 6% | sleva 4% |
| maximální počet poruch za rok | | 4 | | | 4 | 4 | 2 |
| sleva za každou další závadu | | sleva 12% | | | sleva 16% | sleva 16% | sleva 12% |
| Doba provádění plánované údržby | | | | | | | |
| povinnost hlásit údržbu předem | 4 dny | 10 dnů | 4 dny | 10 dnů | 10 dnů | 10 dnů | 10 dnů |
| sleva za nedodržení termínu | | sleva 5% | | sleva 5% | sleva 5% | sleva 5% | sleva 10% |
| Maximální počet prováděných servisních prací | | | | | | | |
| maximální počet servisních prací za měsíc | | 2 | | 4 | 4 | 2 | 1 |
| sleva za každou další servisní práci | | sleva 4% | | sleva 4% | sleva 4% | sleva 4% | sleva 4% |
| maximální počet servisních prací za rok | | 8 | | | 12 | 12 | 2 |
| sleva za každou další servisní práci | | sleva 8% | | | sleva 8% | sleva 8% | sleva 12% |
| Maximální doba servisních prací | | | | | | | |
| maximální doba servisních prací za měsíc | | 4 hod | | 4 hod | 4 hod | 4 hod | 4 hod |
| sleva za každou další započatou hodinu práce | | sleva 1% | | sleva 1% | sleva 1% | sleva 1% | sleva 1% |
| maximální doba servisních prací za rok | | 36 hod | | | 36 hod | 24 hod | 24 hod |
| sleva za každou další započatou hodinu práce | | sleva 5% | | | sleva 5% | sleva 8% | sleva 12% |
| Maximální doba opravy poruchy | | | | | | | |
| definitivní odstranění poruchy | 48 hod | 36 hod | 10 hod | 8 hod | 6 hod | 6 hod | 3 hod |
| provizorní odstranění poruchy | 24 hod | 12 hod | | | | | |
| sleva za každou další hodinu | sleva 5% | sleva 10% | sleva 5% | sleva 10% | sleva 10% | sleva 15% | sleva 10% |
| maximální sleva za opravy celkem | sleva 20% | sleva 25% | sleva 20% | sleva 25% | sleva 25% | sleva 30% | sleva 30% |
| Postup v případě nedostupnosti Služby | | | | | | | |
| sleva při nedodržení postupu | sleva 10% | sleva 10% | sleva 10% | sleva 10% | sleva 10% | sleva 10% | sleva 10% |

Poskytnutí kvalitativních tříd SLA-C, SLA-D a SLA-E ke službám elektronických komunikací vyžaduje vždy individuální řešení a projednání požadavků zákazníka s technickým úsekem Poskytovatele. Takové řešení je vždy specifické pro konkrétní lokalitu.

4. Porucha Služby

4.1. Definice poruchy Služby

- Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušeni provozu Služby Poskytovatelem. Tento okamžik je označen T_0 .
- Okamžik T_0 je označen za vznik poruchy, došlo-li k prokazatelnému přerušeni Služby, nebo ke snížení kvality Služby.
- Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opravy} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opravy} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- Pokud během 60 minut po T_{opravy} oznámí Uživateli Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že se Služba Poskytovatele stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opravy} dosud nenastal. Pokud se přerušeni dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- Období mezi okamžikem T_0 a T_{opravy} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby.

4.2. Postup řešení poruchy Služby

- Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_0 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- Poskytovatel od okamžiku vzniku poruchy nejpozději do 60 minut informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- V případě že Uživateli není připraven na odstranění poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_0 pak označen okamžik, kdy je Uživateli připraven.
- Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- Uživateli po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opravy} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry.
- Po obnovení Služby po poruše doručí Poskytovatel Uživateli e-mailem nebo faxem formulář Ohlášení incidentu.
- Nesouhlasí-li Uživateli s údaji, zaslanými na formuláři Ohlášení incidentu, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledu sítě.

5. Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

5.1. Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

5.2. Servisní práce

V případě, že došlo k porušení při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhnou maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

5.3. Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

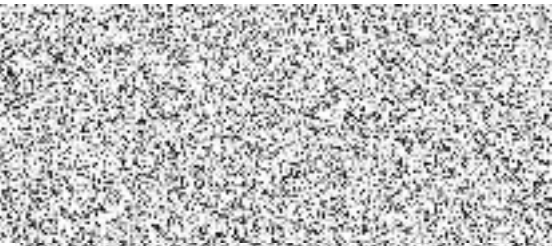
V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

5.4. Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

5.5. Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby. Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období. Slevy za nedodržení SLA do výše 100,- Kč za vyhodnocované období nejsou poskytovány.

v 

Čestmír Teichman

jméno a podpis oprávněného zástupce
Poskytovatele

V(e) Hronově dne

Ing. Josef
Matyáš

Ing. Josef Matyáš

jméno a podpis oprávněného zástupce
Zákazníka

Digitálně podepsal Ing.
Josef Matyáš
Datum: 2023.03.08
12:18:56 +01'00'