

Smlouva č. 4780000219

o poskytování telekomunikační služby pronájmu datového okruhu

Obchodní firma: Nej.cz s.r.o.
Zastoupena: [redacted], ředitelem velkoobchodu
Se sídlem: Kaplanova 2252/8, Chodov, 148 00 Praha 4
IČ: 03213595
DIČ: CZ03213595
Spisová značka: C 228799 vedená u Městského soudu v Praze
Dále pro účely této smlouvy jen: Poskytovatel

a

Obchodní firma/organizace: **Město Ivančice**
Zastoupena: [redacted], starostou
Se sídlem: Palackého náměstí 196/6, 664 91 Ivančice
IČ: 00281859
DIČ: CZ00281859
Spisová značka: - - -
Dále pro účely této smlouvy jen: „Klient“ nebo „Město“

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 občanského zákoníku tuto inominátní smlouvu o poskytování služeb v oblasti přenosu dat (dále jen „smlouva“):

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel poskytne Klientovi k užívání datový okruh ve své optické datové síti ve městě Ivančice, vymezený takto:

Bod A	Bod B	Přenosová kapacita	Cena
Datové centrum Nej.cz Tovární 23/2, Ivančice	Služebna PČR, Josefa Vávry 47/30, Ivančice	100 Mbps	2.690,- Kč + DPH/měs

- 1.2. Poskytovatel se zavazuje zajistit Klientovi tyto nadstandardní služby:
- monitoring sítě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu (on-line),

- b. podporu na NOC (Network Operations Centre),
tel: +420 [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
 - c. technickou podporu a servis.
- 1.3. Garantovaná úroveň služeb (SLA) – Service Level Agreement (SLA) je definice, která přesně specifikuje parametry služeb. Poskytovatel garantuje dostupnost služby dle přílohy č. 1 čl. 4 odst. 4.1.1 této smlouvy.
 - 1.4. Klient se zavazuje za zajištěný přenos dat a příslušné nadstandardní služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

2. Cena a platební podmínky

- 2.1. Cena služby činí 2.690,- Kč měsíčně, resp. 96.840 Kč za celou dobu trvání smlouvy. Cena zřízení služby 0,- Kč.
- 2.2. Uvedená cena je bez DPH. K fakturované ceně bude připočtena DPH ve výši dle sazby platné v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.3. Úhrada za poskytnuté služby bude prováděna měsíčně na základě faktury vystavené Poskytovatelem po skončení příslušného měsíce. Klient se zavazuje zaplatit sjednanou cenu na účet Poskytovatele uvedený na faktuře, jako variabilní symbol se uvede číslo faktury. Fakturovaná částka je splatná 14 dnů ode dne vystavení faktury.
- 2.4. Pokud bude Klient v prodlení se zaplacením ceny plnění dle odst. 2.1 a odst. 2.2 tohoto článku více než 20 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti, bude mu zaslána výzva k zaplacení. Po 5 dnech od odeslání výzvy je Poskytovatel oprávněn přenos dat přerušit a znovu jej zahájit po zaplacení dlužné částky.
- 2.5. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu služby s účinností od 1.března každého kalendářního roku následujícího od uzavření smlouvy, o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok. Zvýšení ceny podle předchozí věty je platné od okamžiku doručení písemného oznámení Poskytovatele o zvýšení ceny Klientovi. Za písemné doručení oznámení dle předchozí věty je považováno i uvedení zvýšení ceny uvedené na vyúčtování poskytované služby. Klient se zavazuje hradit takto zvýšenou cenu plnění o míru inflace Poskytovateli v souladu s tímto ujednáním smlouvy. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné míry inflace se cena nesnižuje.

3. Platnost smlouvy a zánik smluvního vztahu

- 3.1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou s délkou trvání tří let od data nabytí její účinnosti.
- 3.2. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a účinná dnem zveřejnění v registru smluv.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případě, že Objednatel závažně poruší povinnosti, vyplývající z této smlouvy.
- 3.4. Tato smlouva může být ukončena pouze na základě odst. 11.3 tohoto článku nebo na základě dohody smluvních stran.

4. Povinnosti poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel garantuje, že telekomunikační infrastruktura jeho sítě je ve stavu a v takové kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi nepřetržitou podporu při řešení problému souvisejících s poskytovanými službami prostřednictvím NOC bezprostředně po výzvě Klienta.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout technickou pomoc při konfiguraci přístupového uzlu Klienta do 5 pracovních dní po zprovoznění datového okruhu mezi uzlem Poskytovatele a Klienta.

5. Povinnosti klienta

- 5.1. Klient je povinen zajistit, aby telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, mělo platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice. Klient odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení včetně nastavení parametrů, které připojuje na zařízení Poskytovatele.
- 5.2. Případné závady související s poskytovanou službou dle této smlouvy je Klient povinen neprodleně oznamovat Poskytovateli prokazatelným způsobem. Na závady, u kterých nebude možno prokázat jejich doručení, nebude brán zřetel při případných reklamacích a slevách za poskytnuté služby.
- 5.3. Klient bude okamžitě oznamovat Poskytovateli změny údajů uvedených ve smlouvě.
- 5.4. Jakákoliv reklamacie či námitka podaná Klientem ho neopravňuje odkládat platbu celkové ceny dle čl. 2 této smlouvy.

6. Sankční ustanovení

- 6.1. Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se celková cena dle odst. 2.1 poměrně, dle podmínek přílohy č. 1 čl. 4 odst. 4.1.1 této smlouvy.
- 6.2. Výše uvedené ustanovení tohoto odstavce neplatí v těchto případech:
 - a. vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele, nebo
 - b. došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Klientem (např. z důvodu upgrade či úpravy systému Poskytovatele).
- 6.3. V případě, že některá ze smluvních stran nesplní včas svůj peněžitý závazek dle této smlouvy, dohodly si smluvní strany smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí výhradně českým právem.

- 7.2. Smluvní strany považují tuto smlouvu - bez ohledu na terminologické označení stran ve smlouvě - v souladu s § 1746 odst. 2 občanského zákoníku za smlouvu inominátní, ve které jsou dostatečně určité a srozumitelně určeny práva a povinnosti smluvních stran.
- 7.3. Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 (pravidlo contra proferentem), § 1757 odst. 2 (obchodní potvrzovací dopis), § 1799 a § 1800 (doložky v adhezních smlouvách), § 1805 odst. 2 (zákaz ultra duplum).
- 7.4. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že strany považují tuto smlouvu za odvážnou smlouvu a tudíž se na závazky z ní vzniklé nepoužijí ustanovení občanského zákoníku o změně okolností (§1764 až 1766) a neúměrném zkrácení (§1793 až 1795).
- 7.5. Pro vyloučení pochybností strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli, uzavírají tuto smlouvu při svém podnikání, a na tuto smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku (neúměrné zkrácení) ani § 1796 občanského zákoníku (lichva).
- 7.6. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 7.7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní ani za pro ně nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.8. Veškeré z této smlouvy v budoucnu vzešlé majetkové spory se strany zavazují řešit v řízení před obecným soudem.
- 7.9. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky oboustranně odsouhlasenými a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 7.10. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

Příloha č. 2: Předávací protokol

D O L O Ž K A dle ust. § 41 zák. č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů

Schváleno usnesením Rady města Ivančice č. RM/2023/24/499 na schůzi konané dne 9.8.2023.

V Brně dne:

Za Poskytovatele:

Pavel
Štohanzl
Digitally signed by
Pavel Štohanzl
Date: 2023.08.15
11:17:56 +02'00'

Ing. Pavel Štohanzl, ředitel velkoobchodu
Nej.cs s.r.o.

V Ivančicích dne:

Za Klienta:

Milan
Buček
Digitálně podepsal
Milan Buček
Datum: 2023.08.15
12:24:31 +02'00'

Milan Buček, starosta
Město Ivančice

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb SLA - Next Business Day (NBD)

Příloha č. 1 ke smlouvě č. 4780000219

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA), uzavíraná dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. (občanský zákoník) v účinném znění, je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a tvoří její Přílohu č. 1.
- 1.2. Předmětem dohody SLA je poskytování technické podpory a garance dostupnosti Služby Klientovi včetně garance servisních zásahů od nahlášení Poruchy Klientem.
- 1.3. Služba je definována Smlouvou, může se jednat o konektivitu, napájení, popř. kombinaci. V případě napájení se SLA dle čl. 4.1.3 může poskytnout pouze v případě 2 napájecích větví se zálohou UPS.
- 1.4. Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy.
- 1.5. V případě nutného servisního zásahu na straně Poskytovatele budou informace o tomto zásahu zaslány Klientovy nejpozději 14 dní před tímto zásahem, resp. výpadkem.
- 1.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo 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 Poskytovatele poskytovat Služby. Takové změny musí být Klientovi oznámeny písemně a to nejméně šedesát (60) dnů před nabytím účinnosti.
- 1.7. 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	
Obnovení provozu Služby	

3. Definice a výklad použitých pojmů

- 3.1. Dostupnost Služby se vyjadřuje v % funkčnosti Služby za kalendářní měsíc 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 Poskytovatele a Klienta, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch, Závad nebo jiných potíží.
- 3.3. Dohledové centrum (DC) je pracoviště, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Klient ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a Poskyvatel 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 Poskyvatel zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se Poskyvatel zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.6. Smluvní Strany je společné označení pro Poskytovatele a Klienta
- 3.7. Výpadek Služby je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy po obnovení Služby.
- 3.8. Zřízení Služby značí datum, ke kterému Poskyvatel zaručuje zprovoznění Služby Klientovi. Poskyvatel toto datum potvrdí Klientovi 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. Poskyvatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Klienta kriticky důležitý parametr. Poskyvatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, platí ujednání SLA dle článku 4.1.1.

- 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 v %
100,00% - 95,00%	0%
94,99% - 94,00%	10%
93,99% - 92,00%	30%

91,99% - 90,00%	50%
je menší než 90%	100%

5. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

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

Adresa:

Telefon:

E-mail:

- 5.2. Zjistí-li Klient Poruchu nebo Závadu Služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, e-mailem nebo písemně na dohledovém centru NOC.
- 5.3. Nahlášení Poruchy nebo Závady je prováděno dle následující procedury:

Klient:

- sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa),
- sdělí číslo Smlouvy (Služby uvedené na předávacím protokolu), pokud je mu známo,
- poskytne informace týkající se Poruchy nebo Závady,
- odsouhlasí Začátek Poruchy s operátorem dohledového centra DC.

DC:

- sdělí svoji identifikaci,
- potvrdí převzetí Poruchy od Klienta,
- odsouhlasí Začátek Poruchy s Klientem,
- dohodne s Klientem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.

- 5.4. Pokud oznamovatel Poruchy nebo Závady nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za Začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.
- 5.5. Dohledové centrum DC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:

DC:

- sdělí svoji identifikaci,
- sdělí číslo Poruchy,
- sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Klientem nebo stanoven podle odstavce 5.4 této dohody SLA,
- oznámí příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa,
- informuje o krocích podniknutých k opravě Poruchy,

- f. oznámí předběžný termín obnovení Služby.
- 5.6. Za obnovení Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby a Klient je informován, že Porucha byla odstraněna.
- 5.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Klienta oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Klienta nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.
- 5.8. Klient potvrdí Poskytovateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Klient v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.
- 5.9. Pokud operátor dohledového centra DC a kontaktní osoba Klienta nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury Eskalace.
- 5.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Klientovi písemně doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- a. identifikaci operátora dohledového centra DC,
 - b. identifikaci Služby a Poruchy,
 - c. začátek Poruchy,
 - d. popis příčin a způsobu Poruchy,
 - e. vyjádření zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu Poruchy.
- 5.11. Pokud Poskytovatel provede pouze dočasnou opravu poruchy je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Klientovi termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Klienta o této plánované opravě předem.
- 5.12. Poskytovatel má právo účtovat Klientovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Klientem objektivně zjistí, že:
- a. závada není na straně Poskytovatele, nebo
 - b. závadu zavinil Klient, nebo
 - c. závada vůbec nenastala.

6. Proces eskalace

- 6.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledového centra DC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces Eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu.
- 6.2. Procesní schéma Eskalace sestává z 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 DC 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

- 6.3. Technici dohledového centra DC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Klientovi.