

# Smlouva č. NEJ/2023/680/KO

## o poskytování konektivity do sítě Internet

Obchodní firma: **Nej.cz s.r.o.**  
Zastoupena: [REDACTED]  
Se sídlem: Kaplanova 2252/8, Chodov, 148 00 Praha 4  
IČ: 03213595  
DIČ: CZ03213595  
Zápis v obchodním rejstříku: Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799  
Dále pro účely této smlouvy jen: **Poskytovatel**

a

Obchodní firma: **Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě, Státní příspěvková organizace, nezapsaná ve veřejném rejstříku**  
Zastoupena: Ing. Eduardem Ježem, ředitelem  
Se sídlem: Partyzánské náměstí 2633/7, PSČ 70200 Ostrava, Moravská Ostrava  
IČO: 71009396  
DIČ: CZ71009396  
Dále pro účely této smlouvy jen: **Klient**

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 se zavazuje poskytnout Klientovi přístup do sítě Internet jako internetové připojení, tj. internetovou konektivitu.

Místo plnění: Olomoucká 82, Opava, tj. pracoviště Klienta.

1.2. Poskytovatel se zavazuje zajistit Klientovi tyto nadstandardní služby:

- a. monitoring sítě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu (on-line),
- b. podporu na Dohledovém centru (DC),

- c. provoz sekundárních DNS pro Klienta,
- d. přidělování IP adres pro Klienta a jeho další klienty na základě platných žádostí RIPE-141,
- e. 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 čl. 4 odst. 4.1.1 přílohy č. 1 této smlouvy.
- 1.4. Klient se zavazuje za zajištěný přenos dat a příslušné nadstandardní služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.5. Poskytovatel se zavazuje plnit tuto smlouvu v souladu se zadávací dokumentací k veřejné zakázce malého rozsahu: Internetové připojení pracovišť ZÚ Ostrava – lokality C, č. j. ZU/12730/2023 (dále jen „zadávací dokumentace“).

## 2. Cena plnění

- 2.1. Cena zřízení služby se dle čl. 1 sjednává na 0,- Kč.
- 2.2. Cena služby Internetová konektivita se dle čl. 1 za jeden kalendářní měsíc (dále jen celková cena) je určena dohodou smluvních stran. Aktuální cena v době podpisu smlouvy je uvedena v následující tabulce:

Přenosová rychlost	Měsíční poplatek bez DPH	DPH 21 %	Měsíční poplatek včetně DPH
20 / 5 Mbps	449,00 Kč	94,29 Kč	543,29 Kč

- 2.3. Celková cena služby jako předmětu smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele nezbytné ke splnění předmětu smlouvy, je cenou maximální, resp. nejvýše přípustnou a obsahuje i předpokládané zvýšení ceny v závislosti na čase plnění a předpokládaný vývoj cen vstupních nákladů. cenu předmětu plnění smlouvy je možné překročit pouze v závislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.
- 2.4. Cenu služby je možno měnit nejvýše o meziroční změnu míry inflace vyjádřenou procentním přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý rok, dle údajů zveřejněných Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok. Poskytovatel je oprávněn takový požadavek vznést vždy nejpozději do 31.3. příslušného kalendářního roku, v němž tato smlouva trvá. Případná cenová úprava je možná pouze od okamžiku písemné akceptace takového požadavku ze strany Klienta formou dodatku k této smlouvě a není na ni právní nárok. Dojde-li ze strany Klienta k akceptaci požadavku na navýšení ceny služby, bude tato změna provedena tím způsobem, že měsíční platba za poskytování služeb bude navýšena s účinky do budoucna.
- 2.5. Konektivita bude poskytnuta s technickými parametry uvedenými v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.6. Klient není povinen hradit zálohy.

### 3. Platební podmínky

- 3.1. Za poskytované služby Poskytovatel vystaví fakturu – daňový doklad.
- 3.2. Faktura vystavená Poskytovatelem je daňovým dokladem, musí mít náležitosti daňového dokladu stanovené v zákoně č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, stanovené touto smlouvou a musí být doručena Klientovi. Adresa pro doručení daňového dokladu: Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě, Partyzánské náměstí 2633/7, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava. V případě elektronického zaslání faktury je prodávající povinen doručit fakturu na adresu elektronické pošty Klienta: podatelna@zuova.cz.
- 3.3. Faktura je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury Klientovi, není-li na faktuře vyznačena delší lhůta splatnosti.
- 3.4. Jestliže faktura nebude obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy a touto smlouvou, nebo jestliže údaje v ní uvedené nebudou správné, budou přepisované nebo jinak opravované, je Klient oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší lhůta splatnosti a počne běžet znovu ve stejné délce doručením opravené faktury Klientovi.
- 3.5. Pokud bude Klient v prodlení se zaplacením ceny plnění dle čl. 2 této smlouvy více než 20 kalendářních dní 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 až po zaplacení dlužné částky.
- 3.6. Pokud se Klient dostane do prodlení s úhradou faktury, má Poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení v zákonné výši dle nařízení vlády č.351/2013 Sb., v platném znění.
- 3.7. Klient v souladu s ust. § 26 a § 29 zákona č. 235/2004Sb, o dani z přidané hodnoty, v platném znění, souhlasí s vystavováním a zasiláním faktur – daňových dokladů v elektronické podobě na emailové adresy uvedené v této smlouvě nebo na emailovou adresu pro tyto účely sdělenou jiným způsobem. Zaslání daňového dokladu poštou v tištěné podobě na žádost Klienta je zpoplatněno částkou 40,- Kč.
- 3.8. Klient je oprávněn proti pohledávce poskytovatele započíst jakékoliv pohledávky, tedy i své pohledávky vůči Poskytovateli, které lze ve smyslu § 1987 odst. 2 občanského zákoníku považovat za nejisté nebo neurčité.

### 4. Platnost smlouvy a zánik smluvního vztahu

- 4.1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou, v délce trvání od 2. 9. 2023 do 31. 8. 2026. Po uplynutí sjednané doby určité smlouva automaticky zaniká a nepřipouští se její automatická prolongace.
- 4.2. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a účinná dnem zprovoznění přípojky. O tomto zprovoznění bude vyhotoven předávací protokol, který bude součástí smlouvy.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případě, že Klient závažně poruší povinnosti, vyplývající z této smlouvy.

- 4.4. Klient je oprávněn ukončit smlouvu výpovědí ze strany Klienta, za předpokladu, že nebudou plněny požadavky na kvalitu internetového připojení uvedené ve smlouvě. Výpovědi musí předcházet 2 písemné reklamace na kvalitu služeb ze strany Klienta. Výpovědní doba v tomto případě činí 2 měsíce a začíná běžet ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.
- 4.5. Tato smlouva může být ukončena pouze na základě odst. 4.3 a odst. 4.4 tohoto článku nebo na základě dohody stran.

## 5. Povinnosti obou smluvních stran

- 5.1. Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých ustanovení.
- 5.2. Po ukončení smluvního vztahu jsou strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.
- 5.3. Smluvní strany souhlasí, že zveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., zajistí uživatel.

## 6. Povinnosti poskytovatele

- 6.1. 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, zejména mít platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje zajistit plnou funkčnost všech zařízení potřebných k poskytování internetového připojení do 31. 8. 2026 a provoz datového spoje sloužícího pro internetové připojení na vlastní náklady.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi okamžitou pomoc prostřednictvím DC bezprostředně po výzvě Klienta, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje k odstraňování případných závad vzniklých na sítích nebo zařízení Poskytovatele co nejdříve. Stejně tak bude postupovat i v případě, kdy bude závada způsobena důsledky okolností vylučujících jeho odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku.
- 6.5. V případě, že Poskytovatel nebude schopen poskytnout (zajistit) uživateli připojení k internetu z technických nebo objektivních důvodů, je Poskytovatel povinen o této situaci neprodleně informovat Klienta a nabídnout vhodné řešení.
- 6.6. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout technickou pomoc při konfiguraci přístupového uzlu Klienta do pěti (5) pracovních dní po zprovoznění datového okruhu mezi uzlem Poskytovatele a Klienta.
- 6.7. Poskytovatel bude provádět proaktivní dohled linky a poskytne on-line její provozní statistiky.
- 6.8. Poskytovatel zavazuje do 30 dnů od ukončení smlouvy demontovat a odvézt na své náklady veškerá zařízení, která využíval za účelem poskytování služby. V případě

nesplnění této povinnosti se Poskytovatel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč a také uhradit veškeré náklady, které Klient za účelem demontování těchto zařízení vynaložil.

- 6.9. Poskytovatel je povinen na své náklady zajistit potřebná povolení či souhlas vlastníka nemovitosti se zřízením a poskytováním internetového připojení dle této smlouvy.
- 6.10. Poskytovatel souhlasí a je srozuměn, že tato smlouva bude zveřejněna dle ustanovení zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 6.11. Poskytovatel se zavazuje, že veškerá textová dokumentace, kterou při plnění této smlouvy předává či předkládá Klientovi bude předána či předložena v českém jazyce.

## 7. Práva a povinnosti klienta

- 7.1. Klient se zavazuje, že poučí třetí osoby o využívání počítačové sítě v rozsahu adekvátním poskytovaným službám. V případě chování třetí osoby, které by bylo v rozporu s vyhlášenými zásadami sítě Internet, Klient zjedná nápravu se třetí osobou.
- 7.2. Klient zajistí, že telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, má 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.
- 7.3. Klient bude neprodleně oznamovat závady Poskytovateli.
- 7.4. Klient bude okamžitě oznamovat Poskytovateli změny údajů uvedených ve Smlouvě.
- 7.5. Klient si vyhrazuje právo v rámci smluvních podmínek ve sjednaných položkách odebírat inovované či nové služby, pokud budou svými charakteristikami odpovídat zadání předmětné veřejné zakázky.
- 7.6. Klient je povinen po ukončení smlouvy přestat používat veřejné IP adresy jemu přidělené v souvislosti s poskytováním služby dle čl. 1 této smlouvy.
- 7.7. Jakákoliv reklamace či námitka podaná Klientem ho neopravňuje odkládat platbu ceny plnění vyúčtovanou v souladu s touto smlouvou.
- 7.8. Klient je povinen do 7 dnů po ukončení platnosti této smlouvy umožnit Poskytovateli odbornou demontáž zařízení.
- 7.9. Klient je povinen do 7 dnů po ukončení platnosti této smlouvy vrátit Poskytovateli poskytnuté a předané zařízení Klientovi v souladu s předávacím protokolem.

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí výhradně českým právem. Podmínky uvedené v zadávací dokumentaci mají přednost před obchodními podmínkami Poskytovatele a obchodní podmínky Poskytovatele se nepoužijí v těch případech, ve kterých by byly v rozporu s ujednáními stanovenými v zadávací dokumentaci.

- 8.2. 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.
- 8.3. 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).
- 8.4. 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).
- 8.5. 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).
- 8.6. 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.
- 8.7. 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.
- 8.8. Případné spory z této smlouvy se smluvní strany zavazují přednostně řešit smírnou cestou. Nebude-li takto dosaženo vzájemné dohody, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna obrátit se na věcně a místně příslušný soud České republiky, nebo na Český telekomunikační úřad.
- 8.9. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky oboustranně odsouhlasenými a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 8.10. Smlouva je sepsána ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
- 8.11. Klient prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že se výslovně vzdává všech svých práv plynoucích mu jako mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace za účelem ochrany spotřebitele ve smyslu § 63 a násl. Zák. č. 127/2005 Sb.

### Seznam příloh:

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

Příloha č. 2: Předávací protokol

V Brně dne

Za Poskytovatele:

Digitally signed by  
[REDACTED]  
Date: 2023.08.22  
14:37:15 +02'00'

Nej.cz s.r.o.  
[REDACTED]

Za Klienta:

Digitálně podepsal  
[REDACTED]  
Datum: 2023.08.23  
10:20:00 +02'00'

Eduard Ježo, ředitel

# Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA) – servisní úroveň SLA 99,0%

Příloha č. 1 ke smlouvě č. NEJ/2023/680/KO

## 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. Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy.
- 1.4. V případě nutného servisního zásahu na straně Poskytovatele budou informace o tomto zásahu zaslány Klientovi nejpozději 14 dní před tímto zásahem, resp. výpadkem.
- 1.5. 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.
- 1.6. 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 4 hodiny od prvního kontaktu
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 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se Poskytovatel 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 Poskytovatel zaručuje zprovoznění Služby Klientovi. Poskytovatel 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. Poskytovatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Klienta kriticky důležitý parametr. Poskytovatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání. V případě poruchy na datovém spoji sloužícím pro internetové připojení zahájí poskytovatel neodkladně veškeré kroky k jejímu odstranění v době co možná nejkratší od okamžiku nahlášení poruchy uživatele. 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:

Bod 1) Dostupnost služby – v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	99,0 %
Bod 2) Doba odezvy – čas od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	4 hodiny

Bod 3) Doba obnovení služby – čas potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení	12 hodin
--	----------

Při nedodržení podmínky dostupnosti služby, dle bodu 1) uvedeného v tabulce shora, bude Klient oprávněn vyžadovat smluvní pokutu ve výši pětinásobku sjednané měsíční úhrady bez DPH za poskytovanou službu.

Při nedodržení doby odezvy, dle bodu 2) uvedeného v tabulce shora, bude Klient oprávněn vyžadovat smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

Při nedodržení doby obnovení služby, dle bodu 3) uvedeného v tabulce shora, bude Klient oprávněn fakturovat poskytovateli smluvní pokuty Kč 3.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s obnovením služby.

Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od doručení jejího vyúčtování poskytovateli.

Uplatní-li objednatel služby smluvní pokutu za nedodržení podmínek dostupnosti služby v kalendářním měsíci, není již oprávněn vyžadovat smluvní pokutu za nedodržení doby odezvy a nedodržení doby obnovení služby v tomto období. Maximální výše smluvní pokuty za nedodržení doby odezvy a doby obnovení služby dle bodu 2) a 3) v kalendářním měsíci je limitována pěti-násobkem výše sjednané měsíční úhrady bez DPH za poskytovanou službu (na daném pracovišti).

- 4.2. Služba bude Poskytovatelem poskytována (zajištěno) nepřetržitě 24 hodin denně s tím, že Poskytovateli je umožněno částečně nebo i zcela omezit poskytování internetového připojení z důvodu plánované údržby sítě. Plánovaná údržba sítě bude probíhat přednostně v nočních hodinách a vždy bude oznámena nejméně 2 pracovní dny předem. Doba, po kterou bude prováděna tato plánovaná údržba, nebude považována za výpadek internetového připojení - v rozsahu do 30 minut měsíčně.

## 5. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

- 5.1. Pro oznamování Poruch a dalších požadavků (zřizování, změny nebo rušení služeb, na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám, podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování, aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení) je k dispozici nepřetržitá služba dohledového centra DC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:



Kontakty oprávněné hlásit poruchu za Klienta:



- 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:

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

DC:

- a. sdělí svoji identifikaci,
- b. potvrdí převzetí Poruchy od Klienta,
- c. odsouhlasí Začátek Poruchy s Klientem,
- d. 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:

- a. sdělí svoji identifikaci,
- b. sdělí číslo Poruchy,
- c. sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Klientem nebo stanoven podle odstavce 5.4 této dohody SLA,
- d. oznámí příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa,
- e. 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.

# Předávací protokol

Příloha č. 2 ke smlouvě č. NEJ/2023/680/KO

**Poskytovatel:** Nej.cz s.r.o.  
**Sídlo:** Kaplanova 2252/8, Chodov, 148 00 Praha 4  
**Zastoupen:** [REDACTED]

**Klient:** Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě, Státní příspěvková organizace, nezapsaná ve veřejném rejstříku  
**Sídlo:** Partyzánské náměstí 2633/7, PSČ 70200 Ostrava, Moravská Ostrava  
**Zastoupen:** Ing. Eduardem Ježem, ředitelem

Oprávnění zástupci smluvních stran prohlašují, že jsou v souladu s výše uvedenou smlouvou oprávnění za uvedené společnosti jednat o předání a převzetí předmětných služeb a podepsat tento předávací protokol.

## Specifikace předmětu předání:

Přístup do sítě Internet dle výše uvedené smlouvy.  
Místo připojení: Olomoucká 82, Opava.

**Výsledky měření vlastností předmětu předání:** **vyhovují**  
**Zjištěné vady předmětu předání:** **nejsou**

**Termín pro odstranění zjištěných vad:** .....

**Závěr o způsobilosti předmětu předání:**

Oprávnění zástupci smluvních stran prohlašují, že výše uvedené skutečnosti se zakládají na skutečnostech zjištěných při jejich osobní účasti a že s uvedenými skutečnostmi souhlasí.

Na základě tohoto přejímacího řízení Poskytovatel předává a Klient přejímá předmět předání výše uvedený dle výše uvedené specifikace.

V Opavě dne 2.9.2023

Za Poskytovatele:

Za Klienta:

Digitally signed

Date: 2023.08.22

14:37:33 +02'00'

