


## Dílčí smlouva - Technická specifikace služby MPLS VPN (TS)

k Rámcové smlouvě (dále jen „Dílčí smlouva“).

Číslo smlouvy 196/2023	Zákaznické číslo 30030379
------------------------	---------------------------

### Smluvní strany:

**České Radiokomunikace a. s.**, IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená:  manažer útvaru prodeje ICT pro korporátní segment dále jen „Poskytovatel“

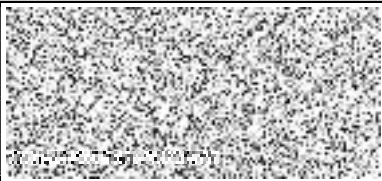
a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: Ministerstvo vnitra		
Zapsán v obchodním rejstříku:	oddíl:	vložka:
IČ: 00007064	DIČ: CZ00007064	
Sídlo, místo podnikání:		
Ulice: Nad štolou	Číslo popisné / orientační:	936 / 3
Město: Praha	PSČ: 17000	Kraj:
Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka): Kloknerova 2295/26, Praha 11		PSČ: 148 01
Oprávnění zástupci účastníka: plk. Ing. Jan Brothánek		
Adresa bydliště:		

dále jen „Účastník“

### sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS	1.) Přípojky MPLS VPN	ID služby	dle Přílohy č. 1
Nahrazuje TS č.		Požadavek na	Zřízení

Přesná adresa lokality služby	Kód objednané služby:
Lokalita	Kontaktní osoba
Ulice: dle Přílohy č. 1	Příjmení a jméno: 
Č.p./Č.orientační: /	Funkce:
Obec:	Mobilní telefon:
PSČ:	E-mail:
UIR-ADR:	

Požadované datum zřízení/změny služby:	do 38 dnů od podpisu smlouvy
Technická specifikace je sjednána na dobu určitou <sup>1</sup>	48 měsíců
SLA	dle Přílohy č. 1

<sup>1</sup> Pokud Účastník písemně nepotvrdí ukončení platnosti této Dílčí smlouvy nejpozději 2 měsíce před uplynutím doby, na kterou se tato Dílčí smlouva sjednává, platí, že platnost této Dílčí smlouvy byla změněna na dobu neurčitou. V takovém případě může být tato Dílčí smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí některé smluvní strany, přičemž výpovědní doba činí 3 měsíce od dne doručení písemné výpovědi. Doba trvání TS se počítá v souladu s čl. 11 Všeobecných obchodních podmínek



Specifikace služby: MPLS VPN	Kód objednávané služby: mplsvpn
VPN – identifikace sítě	
Kapacita připojení lokality(downlink / uplink)	dle Přílohy č. 1
Rozhraní pro předání služby	ETH
Specifikace QoS (Třídy provozu):	<input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne
Součástí služby CPE A	<input checked="" type="checkbox"/>
Služba slouží jako záloha	<input type="checkbox"/>
Četnost plateb	Měsíčně
Pravidelná cena (cena uváděna bez DPH)*:	dle Přílohy č. 1

\* Ostatní ceny nespecifikované ve Smlouvě se řídí ceníkem služby.

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy a, pokud existuje, Ceník (případně Ceníky) příslušné služby či služeb a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Účastník podpisem této Dílčí smlouvy výslovně přijímá úpravu obsaženou v článku Smluvní pokuta příslušného Ceníku tam, kde je Ceník používán.

#### Další ujednání:


Nesjednáno / Not negotiated

Za Poskytovatele  
České Radiokomunikace a.s.



Za Účastníka  
Ministerstvo vnitra



 manažer útvaru prodeje ICT pro korporátní segment

plk. Ing. Jan Brothánek

V Praze, dne viz elektronický podpis

V Praze, dne viz elektronický podpis



**Příloha č. 1 k Dílčí smlouvě – Technické specifikaci služby MPLS VPN (TS)**

Číslo Rámcové smlouvy: MV-136916-4/PO-PSM-2023

Číslo Dílčí smlouvy: 1.) Přípojky MPLS VPN

**Seznam a ceny přípojek služby MPLS VPN**

Poř. č.	Lokalita, přesná adresa služby	ID služby	Kapacita připojení	SLA	Technologie	Pravidelná cena za měsíc (v Kč, bez DPH)
1.	Jihlava, Ke Skalce 4960/32		2/2 Mbps	D-99,9%	RR spoj v licencovaném pásmu 23GHz	3 800 Kč
2.	Praha 11, Kloknerova 2295/26		10/10 Mbps	D-99,9%	RR spoj v licencovaném pásmu 26GHz+ router	4 500 Kč
3.	České Budějovice 3, Pražská tř. 2666/52b		2/2 Mbps	D-99,9%	RR spoj v licencovaném pásmu 26 GHz +router	3 800 Kč
4.	Ostrava, Ostrava, Nemocniční 3328/11		2/2 Mbps	D-99,9%	RR spoj v licencovaném pásmu 38 GHz +router	3 800 Kč
5.	7TYN - Týn nad Vltavou		2/2 Mbps	B-99,5%	odběr na POP	1 990 Kč
6.	KLHA - Klučovská hiora		1/1 Mbps	B-99,5%	odběr na POP	1 990 Kč
7.	HOST - Hoštálkovice		1/1 Mbps	B-99,5%	odběr na POP	1 990 Kč
<b>Pravidelná cena za měsíc celkem (v Kč, bez DPH)</b>						<b>21 870 Kč</b>

Za Poskytovatele  
České Radiokomunikace a.s



manažer útvaru prodeje ICT pro korporátní segment

V Praze, dne .....

Za Účastníka  
Ministerstvo vnitra



plk. Ing. Jan Brothánek

V ....., dne .....



# SLA - Service Level Agreement

## společnosti České Radiokomunikace a.s.

### 1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3 SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.4 Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.
- 1.5 Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

### 2 Definice parametrů SLA

#### 2.1 Dostupnost služby

- 2.1.1 Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

- 2.1.2  $T_S$  značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.  
 $T_N$  značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
- 2.1.3 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4 Do doby nedostupnosti Služby  $T_N$  se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5 Do doby nedostupnosti Služby  $T_N$  se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskyvatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskyvatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 2.1.6 Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro



účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakovaní výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

## 2.2 Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

**2.2.1** 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.

**2.2.2** Parametry uvedené v tomto odstavci jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána Účastníkovi.

	SLA-B
<b>Měsíční dostupnost služby</b>	<b>99,50%</b>
Dostupnost 99,5%-99,0% vč.	<b>sleva 5%</b>
Dostupnost 99,0%-97,0% vč.	<b>sleva 10%</b>
Dostupnost 97,0%-95,0% vč.	<b>sleva 20%</b>
Dostupnost 95,0% a menší	<b>sleva 30%</b>
<b>Maximální počet poruch - integrita Služby</b>	
maximální počet poruch za měsíc	<b>2</b>
sleva za každou další závadu	<b>4%</b>
maximální počet poruch za rok	<b>nedefinováno</b>
sleva za každou další závadu	<b>nedefinováno</b>
<b>Doba provádění plánované údržby</b>	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)	<b>7</b>
sleva za nedodržení termínu	<b>4%</b>
<b>Maximální počet prováděných servisních prací</b>	
maximální počet servisních prací za měsíc	<b>2</b>
sleva za každou další servisní práci	<b>4%</b>
maximální počet servisních prací za rok	<b>4</b>
sleva za každou další servisní práci	<b>4%</b>
<b>Maximální doba servisních prací</b>	
maximální doba servisních prací za měsíc	<b>12</b>
sleva za každou další započatou hodinu práce	<b>4%</b>
maximální doba servisních prací za rok	<b>nedefinováno</b>
sleva za každou další započatou hodinu práce	<b>nedefinováno</b>
<b>Maximální doba opravy poruchy</b>	
	<b>24 hod</b>
sleva za každou další hodinu	<b>5%</b>



		SLA-B
	maximální sleva za opravy celkem	20%
<b>Postup v případě nedostupnosti Služby</b>		<b>ano</b>
	sleva při nedodržení postupu	4%

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

## 2.3 Doba provádění plánované údržby

**2.3.1** Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

- A.** Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projevují výpadkem velké části sítě. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.
- B.** Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.


**2.3.2** Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

**2.3.3** V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci- $T_S$ , ani doby nedostupnosti Služby  $T_N$ .

## 3 Postup řešení poruchy Služby

### 3.1 Definice poruchy Služby

**3.1.1** 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 přerušení provozu Služby Poskytovatelem.

**3.1.2** Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: 

**3.1.3** Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka
- místo (název) a adresu provozování služby
- identifikační číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady



- čas, kdy se závada projevila  $T_0$
  - čas nahlášení závady  $T_1$
  - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.
- 3.1.4** Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5** Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6** Vznik závady je určen okamžikem označeným  $T_1$ , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7** Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas  $T_1$  nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8** Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9** V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10** Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:
- montážní práce 450,- Kč/hodinu
  - výškové a speciální práce 800,- Kč/hodinu
  - ztráta času 450,- Kč/hodinu
  - doprava 20,- Kč/Km

- Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
  - Ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K uvedeným cenám bude připočteno DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.1.11** Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen  $T_{opr}$ . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik  $T_{opr}$  nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- 3.1.12** Pokud během 60 minut po  $T_{opr}$  oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že  $T_{opr}$  dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.13** Období mezi okamžikem  $T_1$  a  $T_{opr}$  je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.14** Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby ( $T_N$ ).
- 3.2 Řešení poruchy Služby**
- 3.2.1** Neprodleně po oznámení vzniku poruchy  $T_1$  začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- 3.2.2** Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy  $T_1$  nejpozději do 2hod 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.
- 3.2.3** V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za  $T_1$  je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- 3.2.4** 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, e-mail nebo SMS).
- 3.2.5** Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po  $T_{opr}$  oznámí Poskytovateli, že Služba stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.6** Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdržnými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

## 4 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

### 4.1 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.





#### 4.2 Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu 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.

#### 4.3 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.

#### 4.4 Postup řešení poruchy Služby

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

#### 4.5 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.

#### 4.6 Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná 50% měsíčního poplatku.



# SLA - Service Level Agreement

## společnosti České Radiokomunikace a.s.

### 1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3 SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.4 Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.
- 1.5 Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

### 2 Definice parametrů SLA

#### 2.1 Dostupnost služby

- 2.1.1 Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

- 2.1.2  $T_S$  značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.  
 $T_N$  značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
- 2.1.3 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4 Do doby nedostupnosti Služby  $T_N$  se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5 Do doby nedostupnosti Služby  $T_N$  se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskyvatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskyvatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 2.1.6 Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro

účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakovaní výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

## 2.2 Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

**2.2.1** 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.

**2.2.2** Parametry uvedené v tomto odstavci jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána Účastníkovi.

	SLA-D
<b>Měsíční dostupnost služby</b>	<b>99,90%</b>
Dostupnost 99,9%-99,5% vč.	<b>sleva 5%</b>
Dostupnost 99,5%-99,0% vč.	<b>sleva 10%</b>
Dostupnost 99,0%-98,0% vč.	<b>sleva 20%</b>
Dostupnost 98,0% a menší	<b>sleva 30%</b>
<b>Maximální počet poruch - integrita Služby</b>	
maximální počet poruch za měsíc	<b>1</b>
sleva za každou další závadu	<b>4%</b>
maximální počet poruch za rok	<b>4</b>
sleva za každou další závadu	<b>10%</b>
<b>Doba provádění plánované údržby</b>	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)	<b>7</b>
sleva za nedodržení termínu	<b>4%</b>
<b>Maximální počet prováděných servisních prací</b>	
maximální počet servisních prací za měsíc	<b>2</b>
sleva za každou další servisní práci	<b>4%</b>
maximální počet servisních prací za rok	<b>4</b>
sleva za každou další servisní práci	<b>4%</b>
<b>Maximální doba servisních prací</b>	
maximální doba servisních prací za měsíc	<b>12</b>
sleva za každou další započatou hodinu práce	<b>4%</b>
maximální doba servisních prací za rok	<b>24</b>
sleva za každou další započatou hodinu práce	<b>4%</b>
<b>Maximální doba opravy poruchy</b>	
	<b>8 hod</b>
sleva za každou další hodinu	<b>5%</b>

	SLA-D
maximální sleva za opravy celkem	20%
<b>Postup v případě nedostupnosti Služby</b>	<b>ano</b>
sleva při nedodržení postupu	4%

Servisní práci se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k přerušení dodávky Služby.

## 2.3 Doba provádění plánované údržby

**2.3.1** Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

- A.** Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.
- B.** Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.


**2.3.2** Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

**2.3.3** V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci- $T_S$ , ani doby nedostupnosti Služby  $T_N$ .

## 3 Postup řešení poruchy Služby

### 3.1 Definice poruchy Služby

**3.1.1** 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 přerušení provozu Služby Poskytovatelem.

**3.1.2** Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: 

**3.1.3** Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka
- místo (název) a adresu provozování služby
- identifikační číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady

- čas, kdy se závada projevila  $T_0$
- čas nahlášení závady  $T_1$
- jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.

- 3.1.4** Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5** Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6** Vznik závady je určen okamžikem označeným  $T_1$ , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7** Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas  $T_1$  nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8** Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9** V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10** Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:
- |                             |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| • montážní práce            | 450,- Kč/hodinu |
| • výškové a speciální práce | 800,- Kč/hodinu |
| • ztráta času               | 450,- Kč/hodinu |
| • doprava                   | 20,- Kč/Km      |

- Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- Ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K uvedeným cenám bude připočteno DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

**3.1.11** Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen  $T_{opr}$ . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik  $T_{opr}$  nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).

**3.1.12** Pokud během 60 minut po  $T_{opr}$  oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že  $T_{opr}$  dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.

**3.1.13** Období mezi okamžikem  $T_1$  a  $T_{opr}$  je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.

**3.1.14** Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby ( $T_N$ ).

## 3.2 Řešení poruchy Služby

**3.2.1** Neprodleně po oznámení vzniku poruchy  $T_1$  začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.

**3.2.2** Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy  $T_1$  nejpozději do 2hod 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.

**3.2.3** V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za  $T_1$  je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.

**3.2.4** 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, e-mail nebo SMS).

**3.2.5** Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po  $T_{opr}$  oznámí Poskytovateli, že Služba stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry.

**3.2.6** Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdržnými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

## 4 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

### 4.1 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.





#### 4.2 **Servisní práce**

V případě, že došlo k porušení postupu 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.

#### 4.3 **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.

#### 4.4 **Postup řešení poruchy Služby**

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

#### 4.5 **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.

#### 4.6 **Maximální sleva**

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná 50% měsíčního poplatku.

