

Smlouva č. 62-2-9390/2024

o poskytování telekomunikačních služeb pronájmu datového okruhu

Obchodní firma:

Nej.cz s.r.o.

Zastoupena:



Se sídlem:

Kaplanova 2252/8, Chodov, 148 00 Praha 4

IČ:

03213595

DIČ:

CZ03213595

ID datové schránky:

66nkwcv

Bankovní spojení:



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

**Česká republika – Hasičský záchranný sbor
Jihomoravského kraje**

Zastoupena:

plk. Ing. Jiří Pelikánem, krajským ředitelem

V provozně technických věcech
oprávněn (kontaktní osoba):



Se sídlem:

Zubatého 685/1, 614 00 Brno – sever

IČ:

70884099

DIČ:

CZ70884099, není plátcem DPH

ID datové schránky:

ybiaiuv

Bankovní spojení:

Česká národní banka, pobočka Brno,
č.ú. 10039881/0710

Dále pro účely této smlouvy jen:

Klient

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) tuto nominální smlouvu o poskytování služeb v oblasti přenosu dat (dále jen „smlouva“):

1. Předmět smlouvy

1.1. Poskytovatel poskytne Klientovi datové okruhy (L2) (dále jen „služby“) formou pronájmu vyhrazeného datového kanálu o jmenovité přenosové kapacitě 30 Mbps pro jeho šest lokalit specifikovaných v článku č. 1 přílohy č.1 této smlouvy.

- 1.2. Parametry poskytovaných služeb jsou stanoveny „Technickou specifikací služby“, která uvedena v článku č. 2 přílohy č. 1 této smlouvy.
- 1.3. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit Klientovi související monitoring a technickou podporu k poskytované službě na Dohledovém centru v nepřetržitém provozu 24/7/365, s kontakty: tel.: 533 383 385, e-mail: noc@itself.cz
- 1.4. Garantovaná úroveň služeb (SLA) – Service Level Agreement (SLA) je definice, která přesně specifikuje parametry služeb. Poskytovatel garantuje klientovi dostupnost pro každou jednotlivou službu úrovně 99,5 % dle „Dohody o úrovni poskytovaných služeb“, která je přílohou č. 2 této smlouvy.
- 1.5. Klient se zavazuje za poskytnuté služby specifikované v tomto článku zaplatit Poskytovateli cenu sjednanou dle článku čl. 2 smlouvy.

2. Cena a platební podmínky

- 2.1. Cena za poskytované služby dle článku č. 1 smlouvy je tvořena součtem cen za jednotlivé služby (datové okruhy) sjednaných takto:

Č.	Datový okruh pro lokalitu	Cena za datový okruh v Kč bez DPH měsíčně
1	Boskovice	
2	Hrušovany nad Jevišovkou	
3	Moravský Krumlov	
4	Brno – Starý Lískovec	
5	Brno – BVV	
6	Kyjov	

- 2.2. Pokud je počátek poskytování konkrétní služby (datového okruhu) mimo první den kalendářního měsíce, je cena za tento první měsíc snížena na poměrnou část za dny, ve kterých je tato služba poskytována.
- 2.3. Uvedená cena je bez DPH. K fakturované ceně bude připočtena DPH ve výši dle sazby platné v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.4. Úhrada za poskytnuté služby bude prováděna nejdříve k poslednímu dni daného kalendářního měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Za každý kalendářní měsíc, ve kterém jsou služby poskytovány vystaví Poskytovatel jednu souhrnnou fakturu pro všechny datové okruhy, každému datovému okruhu bude odpovídat jedna položka faktury. Klient se zavazuje zaplatit sjednanou cenu na účet Poskytovatele uvedený na faktuře, jako variabilní symbol se uvede číslo faktury. Fakturovaná částka je splatná 21 dnů ode dne vystavení faktury.
- 2.5. Všechny daňové doklady musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění. Nebude-li daňový doklad uvedené náležitosti obsahovat, může být Poskytovateli vrácen k opravě a doplnění s tím, že ode dne vystavení daňového dokladu, který obsahuje všechny stanovené náležitosti, běží nová lhůta splatnosti.

- 2.6. Faktury budou Klientovi doručovány
- buď ve formátu pdf do datové schránky Klienta, popřípadě na e-mailovou adresu [redacted] v případě doručení faktury e-mailem bude tato opatřena elektronickým podpisem,
 - nebo v listinné podobě do sídla Klienta.

3. Platnost a účinnost smlouvy

- 3.1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou do 31. 12. 2026.
- 3.2. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. V případě uveřejnění před 15. 5. 2024 platí, že smluvní strany se dohodly na plnění této smlouvy od 15. 5. 2024.
- 3.3. Smluvní strany se dohodly na uveřejnění této smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv bezodkladně po podpisu obou smluvních stran a toto zajistí Klient.
- 3.4. Smluvní strany se dohodly, že jednotlivé služby budou poskytovány v termínech uvedených v článku č. 3 přílohy č. 1 smlouvy – „Termíny poskytování služeb“.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn fakturovat Klientovi za služby poskytované v termínech dle odst. 3.4, nejdříve však ode dne předání zprovozněné služby. O předání každé jednotlivé služby (datového okruhu) bude vyhotoven předávací protokol, který se stane nedílnou součástí smlouvy jako příloha č. 3.
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případě, že Klient závažně poruší povinnosti, vyplývající z této smlouvy. Klient je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy ze strany Poskytovatele, tak jak je uvedeno v odst. 6.6 této smlouvy.
- 3.7. Tato smlouva může být ukončena pouze na základě odst. 3.1 a odst. 3.6 tohoto článku nebo na základě dohody stran.
- 3.8. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho elektronického vyhotovení některé ze smluvních stran do datové schránky druhé smluvní strany. Při pochybnostech platí, že odstoupení je doručeno třetím kalendářním dnem ode dne jeho prokazatelného odeslání.
- 3.9. Poskytování služeb končí posledním dnem plnění sjednaným dle odst. 3.1 nebo dnem sjednaným vzájemnou dohodou stran o ukončení smlouvy příp. dnem doručení odstoupení od smlouvy dle odst. 3.6.
- 3.10. Veškeré peněžité pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy budou vyrovnány nejpozději do 30 kalendářních dnů po ukončení smlouvy.

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 případných problémů souvisejících s poskytovanými službami prostřednictvím non-stop dohledového centra bezprostředně po výzvě 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.

6. Sankční ustanovení

- 6.1. Pro případ nedodržení termínu zprovoznění každé jednotlivé poskytované služby (datového okruhu) v termínu stanoveném v článku č. 3 přílohy č. 1 této smlouvy, se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,5% z celkové ceny za tuto jednotlivou službu (sjednaná délka poskytování služby v měsících zaokrouhlená na celé měsíce nahoru x měsíční cena za službu dle odst. 2.1) za každý den prodlení, a to až do zprovoznění této jednotlivé služby. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody.
- 6.2. Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se cena za dotčenou službu (datový okruh) dle odst. 2.1 poměrně, dle podmínek přílohy č. 2 (SLA).
- 6.3. Ustanovení odstavce 6.2 neplatí v těchto případech:
- vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele, nebo
 - došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Klientem (např. z důvodu upgrade či úpravy systému Poskytovatele).
- 6.4. 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.
- 6.5. Pokud bude Klient v prodlení se zaplacením ceny plnění dle odst. 2.1 a odst. 2.2 této smlouvy více než 20 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti, bude mu zaslána výzva k zaplacení. Po 5 dnech od odeslání výzvy je Poskytovatel oprávněn poskytování služeb dočasně přerušit a znovu je zahájit po zaplacení dlužné částky.
- 6.6. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Poskytovatele je považováno zaviněné neposkytnutí služby ve sjednaném rozsahu.

7. Závěrečná ustanovení

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

- 7.3. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný dluh dle této smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 občanského zákoníku.
- 7.4. Úmysl stran vyjádřený v této smlouvě spočívá zejména v založení závazkového obchodně-právního vztahu trvalého a jistého, ve kterém strany této smlouvy zajímá především řádné plnění vzájemných práv a povinností vyplývajících jim z této smlouvy, a to zejména s přihlédnutím k hodnotě vzájemně si poskytovaných plnění.
- 7.5. Vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními o nájemní smlouvě v občanském zákoníku. V ostatních záležitostech se užije, s přihlédnutím k z. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Strany se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
- 7.6. Veškeré z této smlouvy v budoucnu vzešlé majetkové spory se strany zavazují řešit v řízení před obecným soudem.
- 7.7. Tato smlouva je uzavírána elektronicky. Smluvní strany obdrží elektronický originál uzavřené smlouvy.
- 7.8. Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze provádět pouze postupně číslovanými elektronickými dodatky, podepsanými odpovědnými osobami obou smluvních stran oprávněnými podepsat smlouvu.

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Specifikace služeb

Příloha č. 2: Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

Příloha č. 3: Předávací protokol

V Brně

Za Poskytovatele:

V Brně

Za Klienta:

Specifikace služeb

1. Lokality klienta, pro které je služba poskytována – místa plnění

č.	lokality	lokalizace koncových bodů datového okruhu	
		Bod A	Bod B
1.	Boskovice	hasičská stanice Boskovice Chrudichromská 2041, 680 01 Boskovice GPS: N 49.495961, E 16.646881	centrální komunikační uzel, budova HZS JHM Cihlářská 978/26a, 602 00 Brno GPS: N 49.20477, E 16.60494
2.	Hrušovany nad Jevišovkou	hasičská stanice Hrušovany nad Jevišovkou Nerudova 1051, 671 67 Hrušovany n. Jev. GPS: N 48.827736, E 16.399503	
3.	Moravský Krumlov	hasičská stanice Moravský Krumlov Palackého 73, 672 01 Moravský Krumlov GPS: N 49.049931, E 16.311264	
4.	Brno – Starý Lískovec	hasičská stanice Brno – Starý Lískovec Točná 5, 625 00 Brno GPS: N 49.163942, E 16.561992	
5.	Brno – BVV	hasičská stanice Brno – BVV Bauerova 5, 5. brána BVV Brno GPS: N 49.185159, E 16.576116	
6.	Kyjov	hasičská stanice Kyjov Luční 2510, 697 01 Kyjov GPS: N 49.021442 E 17.130615	

2. Technická specifikace služby

- datový okruh v L2 vrstvě realizovaný optickým spojem
- symetrická, nesdílená vyhrazená linka
- rychlost download/upload: 30/30 Mbps s možností navýšení na 50/50 Mbps do 1 měsíce od objednání
- odezva na ping < 10 ms
- přenos VLAN 802.1Q
- způsob předání
 - o koncové zařízení: SFP modul umístěný v síťovém zařízení klienta / mediakonvertor nebo obdobné zařízení určené k převodu optického rozhraní na metalické
 - o předávací rozhraní: optický konektor / Gigabit Ethernet na metalice (konektor RJ45)

- možnost pasivního dohledu (ping) koncových zařízení poskytovatele na straně zákazníka

3. Termíny poskytování služeb

č.	lokalita	Začátek poskytování služby	Konec poskytování služby
1.	Boskovice	15.5.2024	31.12.2026
2.	Hrušovany nad Jevišovkou	11.7.2024	31.12.2026
3.	Moravský Krumlov	11.7.2024	31.12.2026
4.	Brno – Starý Lískovec	1.9.2024	31.12.2026
5.	Brno – BVV	1.10.2024	31.12.2026
6.	Kyjov	14.12.2024	31.12.2026

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA) – servisní úroveň SLA 99,5%

Příloha č. 2 ke smlouvě č. 62-2-9390/2024

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 Klientovi 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	Do 30 minut od prvního kontaktu
Lokalizace a příjezd na místo Poruchy	Do 3 hodin od oznámení Poruchy
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 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 slevy v %
100,00% - 99,50%	0%
99,49% - 98,00%	10%
97,99% - 97,00%	30%

96,99% - 96,00%	50%
95,99% - 95,00%	75%
je menší než 95%	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: Pálavské náměstí 4343/11, 628 00 Brno

Telefon: +420 533 383 385

E-mail: technicka.podpora@nej.cz

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,

- 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

Poskytovatel: Nej.cz
Klient: Česká republika – Hasičský záchranný sbor
Jihomoravského kraje
Předávající: Nej.cz
Sídlo: Kaplanova 2252/8, Chodov, 148 00 Praha 4
Osoba zmocněná k předání: 
Přejímající: Česká republika – Hasičský záchranný sbor
Jihomoravského kraje
Sídlo: Zubatého 685/1, 614 00 Brno – sever
Osoba zmocněná k převzetí: 

Zástupci Poskytovatele (předávající) a Klienta (přejímající) prohlašují, že jsou oprávněni za uvedené společnosti jednat o předání a převzetí předmětné služby a podepsat tento předávací protokol.

Specifikace předmětu předání:

Poskytování datového okruhu dle Smlouvy č. 62-2-9390/2024, a to optický L2 okruh (vyhrazený datový kanál 30 Mbps) mezi:

bod A:

bod B: HZS Jihomoravského kraje, Cihlářská 978/26a, 602 00 Brno

Označení služby Poskytovatele:

Označení služby Klienta:

Výsledky měření vlastností předmětu předání:

vyhovují/nevyhovují

Zjištěné vady předmětu předání:

.....
.....

Termín pro odstranění zjištěných vad předmětu předání:

.....

Závěr o způsobilosti předmětu předání:

vyhovuje/nevyhovuje

Zástupci smluvních stran prohlašují, že výše uvedené skutečnosti se zakládají na skutečnostech zjištěných při osobní účasti zástupců obou smluvních stran a že s uvedenými skutečnostmi souhlasí.

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

V dne

Předávající:

Přejímající: