

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

č. 050/600/2024

uzavřená dle z.č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích (dále jen „Zákon“), v platném znění
mezi smluvními stranami

Poskytovatel: TS a.s.
Sídlo: 17. Listopadu 910, 738 01 Frýdek-Místek
IČ/DIČ: 60793716, CZ60793716
Spisová značka: B 1076 vedená u rejstříkového soudu v Ostravě
Zastoupena: Bc. Michalem Rylkem, místopředsedou představenstva
Bankovní spojení: ČSOB ve Frýdku-Místku 198232455/0300
Technický kontakt: Vilém Pokluda, vilem.pokluda@tsfm.cz

Uživatel: Základní škola Frýdek-Místek, Československé armády
570, příspěvková organizace
Sídlo: Československé armády 570, 738 01, Frýdek-Místek
IČ/DIČ: 60803550; CZ60803550
Spisová značka: -
Zastoupena: Mgr. Kateřinou Kubíčkovou, ředitelkou školy
Bankovní spojení: KB , č.ú.: 19-3756000207/0100
Technický kontakt: Mgr. Michal Milata, michal.milata@osmicka.cz

Pro účely této smlouvy se níže uvedenými pojmy rozumí:

Informační povinnost. Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne Uživateli Shrnutí smlouvy, obsahující mimo informací dle ust. § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 zákona o elektronických komunikacích. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, má se za to, že jedná-li Uživatel po obdržení Shrnutí smlouvy v souladu s ujednáním Smlouvy, pak tímto jednáním potvrdil se Smlouvou svůj souhlas.

Informační povinnost pro Uživatele podle § 63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem skutečností, obsažených v Prohlášení Uživatele, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací.

OK – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby plní funkci základní identifikace Uživatele (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se o jedinečné šestimístné číslo, kterým se Uživatel identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, náhodně generované, osobní číslo, uváděné na Smlouvě. Uživatel je povinen OK uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění

takového zneužití, nebo hrozby zneužití. Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

Paušální náhrada – právo Uživatele na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění, zneužití změny či nedodržení termínů opravy a instalace, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1000 Kč/den. Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis (Vyhláška č. 529/2021 Sb.)

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu. Uživatel je oprávněn uplatnit žádost na změnu poskytovatele Služby ve smyslu ust. § 34a zákona o elektronických komunikacích. Veškeré informace související s procesem změny poskytovatele Služby jsou uvedeny v dokumentu „Podmínky změny poskytovatele přístupu k internetu“, který je Přílohou této smlouvy, samostatně zveřejněnou na stránkách Poskytovatele.

1. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je závazek Poskytovatele zřídit a dále poskytovat uživateli služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“) v rozsahu a za podmínek definovaných samostatným dokumentem „**Specifikace služby**“ (dále jen „Specifikace“), který tvoří, jako příloha č. 1 nedílnou součást této Smlouvy. Nedílnou součástí této smlouvy je dále dokument „**Informace související se změnou poskytovatele služby přístupu k Internetu**“ a dokument „**Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu**“
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Službu ve sjednaném rozsahu a kvalitě, a to nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
3. Uživatel se zavazuje Službu ve sjednaném rozsahu a za dohodnutých podmínek řádně využívat, pravidelně a včas hradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.

2. Cena a platební podmínky

1. Cena za zřízení (dále jen „Zřizovací poplatek“) a cena Služby je uvedena vždy v příslušné Specifikaci.
2. Veškeré platby jsou prováděny na základě daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění.
3. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby uživateli a dále pokračuje prvním dnem měsíčního období poskytování služby. Faktura za měsíční plnění dle jednotlivých platných Specifikací této Smlouvy bude vystavena vždy první pracovní den daného měsíce se splatností 14-ti dnů. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Za den platby se považuje den připsání peněžních prostředků na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

4. Je-li Uživatel v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, vzniká Poskytovateli právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku vymáhání jeho splatných pohledávek za Uživatелеm. Je-li Poskytovatel v prodlení s poskytnutím služby, vzniká Uživateli právo požadovat za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,5 % z měsíční ceny služby, se kterou je poskytovatel v prodlení.
5. Nemůže-li Uživatel využívat Služeb pro Poruchy, za které odpovídá Poskytovatel, má právo na slevu z ceny za každý kalendářní den, ve kterém trvala Porucha nepřetržitě v jednom kalendářním dni alespoň dvanáct hodin od přerušení nebo omezení poskytování Služby, a to ve výši poměrné části ceny za zúčtovací období odpovídající jednomu kalendářnímu dni. Právo na slevu z ceny je Uživatel povinen bezodkladně uplatnit písemně, nejpozději však do dvou měsíců ode dne Vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Toto ustanovení se nepoužije a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, pokud Poruchy Poskytovateli včas neoznámil nebo neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost při odstraňování těchto Poruch.
6. TS a.s., jako podnikatel poskytující službu elektronických komunikací, není povinna nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby (§ 64 odst. 12 zákona).
7. Uživatel získá údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách na adrese www.tsfm.cz. Vydá-li Poskytovatel nový ceník svých služeb, informuje o tom písemně Účastníka nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti ceníku. V takovém případě je Účastník oprávněn písemně od této smlouvy odstoupit ve lhůtě 20 dnů od obdržení informace Poskytovatele. Pokud Účastník obdržel písemnou informaci Poskytovatele o změně ceníku a do doby účinnosti nového ceníku od smlouvy písemně neodstoupil, počínaje nabytím účinnosti nového ceníku platí mezi stranami smlouvy bez dalšího tento nový ceník.

3. Doba trvání smlouvy

1. Smlouvy se sjednávají na dobu neurčitou.
2. Poskytování služeb v rozsahu jednotlivých Specifikací lze ukončit na základě:
 - a. Písemné dohody obou smluvních stran
 - b. Písemnou výpověď Uživatele nebo Poskytovatele, výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
 - c. Poskytovatel může ukončit Smlouvu písemným odstoupením v případech, kdy Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo soustavně opožděně platil, nebo soustavně neplatil za Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí nezaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování v řádné lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování.
3. Poskytovatel informuje Uživatele, že je také oprávněn ukončit tuto Smlouvu bez jakýchkoliv nákladů, jestliže si poskytovatel změní poskytování sjednané služby a uživatel s novými podmínkami nesouhlasí,

- a. to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo vypovědět Smlouvu může Uživatel uplatnit do jednoho měsíce po řádném oznámení změny, a to písemnou formou. Právo ukončit Smlouvu za podmínek výše však Uživateli nevzniká, pokud se jedná o změny:
 - a) pro Uživatele výhradně přínosné,
 - b) čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady,
 - c) vyvolané změnou právní úpravy,
 - d) v důsledku změny Smlouvy podle § 63 odst. 11 – změna poskytovatele služby přístupu k internetu,
 - e) rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
4. V případě ukončení Smlouvy výpovědí Uživatele po uplynutí prvních tří měsíců od uzavření Smlouvy a zároveň v Době trvání závazku poskytovatele, se neukládá žádná úhrada (mimo úhrady za nevrácené dotované koncové zařízení, vznikne-li Uživateli právo na ukončení služby jiné, než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech z důvodu:
 - a. jednostranné změny smluvních podmínek (§ 63b odst. 5 ZEK),
 - b. jejího narušení významnou trvajícím nebo často se opakujícím odchylkou od plnění sjednaného ve Smlouvě (§ 63b odst. 6 ZEK),
 - c. naplnění ujednání § 63c odst. 2 ZEK.
5. Ukončení změnou poskytovatele služby přístupu k internetu – využije-li uživatel své právo podle ust. § 34a odst. 1, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k úspěšnému dokončení procesu této změny.

Reklamacce, uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

1. Poskytovatel odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu služeb, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále Poskytovatel odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
2. V případě, že Uživatel má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci na poskytovanou Službu.
3. Právo k uplatnění Reklamacce přísluší pouze Uživateli či jemu písemně pověřené osobě.
4. Reklamaci Uživatel uplatní za podmínek stanovených právními předpisy písemně u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Uživatel uplatní Reklamaci na adrese Poskytovatele. Reklamaci lze uplatnit i e-mailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně.
5. Uživatel má právo uplatnit u poskytovatele Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Uživatel je oprávněn uplatnit Reklamaci vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který poskytovatel uznal, bude uhrazena

formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování nebo zaplacená Uživateli na účet u peněžního ústavu určený Uživatелеm ve lhůtě třiceti dnů od uznání nároku.

6. Při nahlášení Závady nebo Poruchy je nutné sdělit pracovníku dispečinku jméno Uživatele, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Uživatele zajišťovat součinnost s pracovníky Poskytovatele, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží.
7. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí týkajících se nahlášení Uživatелеm je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese Poskytovatele.
8. Reklamace se nahlašuje na dispečink TS a.s. způsoby uvedenými v odstavci 4.
9. Reklamace za poskytnutou Službu se vyřizují ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamace.
10. Jedná-li se o **uplatnění nároku na paušální náhradu**, pak Uživatel uvede obchodní firmu, adresu sídla nebo místa podnikání Uživatele, konkrétní skutečnosti svědčící oprávněnosti nároku (mimo jiné) také označení procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu, v rámci kterého oprávněný nárok Uživatele vzniknul, apod.) Poskytovatel si před výplatou oprávněného nároku na paušální náhradu vyhrazuje právo požadovat ověření totožnosti žadatele minimálně některým z identifikátorů (číslo smlouvy, OK).

Součástí včasné reklamace oprávněného nároku na paušální náhradu je povinnost Uživatele uvést požadovaný způsob výplaty paušální náhrady - žádost o výplatu. Tato žádost o výplatu musí obsahovat bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod paušální náhrady, nebo vyjádření souhlasu uživatele se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady oproti vyúčtované ceně Služeb.

11. Jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 kalendářních dnů.
12. Jednoduché případy Reklamací vyžadující technické šetření a Reklamace týkající se ceny se vyřizují zpravidla do 30 kalendářních dnů.
13. Je-li Reklamace vyřízena tak, že je Uživateli přiznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Poskytovatel povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi do 60 dnů od data jejich přiznání, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Uživatелеm. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede Poskytovatel zápočet takových částek na další Služby Uživatele, a to zpravidla na následující období.
14. Zmešká-li Uživatel lhůtu pro uplatnění Reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. Zmeškání lhůty nelze prominout, pokud jde o lhůty dohodnuté smluvně nebo dané zákonnou lhůtou anebo uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být Reklamace poprvé uplatněna.
15. Neuplatní-li Uživatel Reklamaci ve lhůtách uvedených v této smlouvě nebo v lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a Poskytovatel není povinen Reklamaci vyhovět.

16. Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamací podané podle § 64 odst. 7 až 9 zákona, je Uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení „Řízení o námitce proti vyřízení reklamace“ bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10 zákona), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1 zákona, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Úřad přizná náhradu nákladů řízení v plné výši Účastníkovi také v případě, že byl pro chování dalšího účastníka řízení vzat zpět návrh, který byl účastníkem podán důvodně.

5. Omezení přístupu ke službám

1. Poskytovatel má právo odpojit Uživatele od poskytovaných služeb v některém z níže uvedených případů:
 - a) uživatel neuhradil fakturu ve lhůtě splatnosti
 - b) uživatel úmyslně či z nedbalosti umožňuje nelegální činnost, popř. se do ní přímo zapojuje
 - c) uživatel porušil zákon na ochranu osobních údajů
 - d) uživatel rozesílá spam či šíří počítačové viry
 - e) uživatel nedodržuje technické parametry, uvedené v předávacím protokolu, zkouší je neoprávněně měnit popř. cíleně testuje zranitelnost sítě poskytovatele
 - f) uživatel omezuje svou činností ostatní uživatele, např. rozesílá data s cílem přetížit síť
 - g) uživatel umožní využívání některých služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 sb., o elektronických komunikacích.
2. Za opětovné zprovoznění poskytovaných služeb je uživatel povinen zaplatit poskytovateli poplatek ve výši 200 Kč.

6. Řešení sporů

1. Vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem, nestanoví-li Smlouva jinak, se řídí platnými a účinnými ustanoveními právního řádu České republiky.
2. Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou., jinak podle Zákona.

7. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.9.2024. Ke dni 1.9.2024 končí platnost smlouvy č. 198/600/2013 včetně všech platných dodatků smlouvy.

Každý dokument „Specifikace služby“ uzavíraný k této smlouvě obsahuje samostatné ujednání o nabytí platnosti a účinnosti.

2. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci poskytované služby.
3. Poskytovatel neodpovídá za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci těchto služeb, za porušení vlastnických práv Uživatelem k ochranným známkám, či za porušení jiných práv a zákonů Uživatelem v souvislosti s poskytovanými službami.
4. Smlouvu lze měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, potvrzenými oběma smluvními stranami.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má právní sílu originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom exempláři.
6. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

Ve Frýdku-Místku dne:

Za Uživatele:

.....

Mgr. Kateřina Kubíčková,
ředitelka školy

Ve Frýdku-Místku dne:

Za Poskytovatele:

.....

Bc. Michal Rylko,
místopředseda představenstva

Specifikace služby

Příloha smlouvy č 1. Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací č. 050/600/2024 ze dne 19. 6. 2024 ve znění platném od 1. 9. 2024

Adresa realizace služby; Frýdek-Místek, Československé armády 570
Kontaktní osoba: Mgr. Kateřina Kubičková
Ověřovací Kód pro změnu poskytovatele služby (OK): 050600

Předmět služby:
předmětem služby je Internetová konektivita předaná na rozhraní ethernet.

Cena:

Název služby	Množství	Jednorázový zřizovací poplatek	Pravidelná měsíční platba
Internet Optimal	1	0 Kč	2000 Kč
Veřejná statická IP adresa (IPv4, IPv6)	1	0 Kč	0 Kč
Celkem bez DPH			2000 Kč

Parametry služby jsou uvedeny na adrese <http://www.tsfm.cz/sluzby-pro-mesta-a-obce/sluzby-elektronickych-komunikaci/> a mohou být ze strany Poskytovatele jednostranně měněny za předpokladu, že je to ve prospěch Uživatele služby.

DPH je účtována dle platných právních předpisů.

Služba poskytována a účtována od: 1.9.2024

Inzerovaná rychlost je rovna rychlosti maximální, jde o rychlost uváděnou ve smlouvě

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší garantovaná rychlost příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), kdy v případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a Uživatel je oprávněn reklamovat službu dle smlouvy a platných právních předpisů;

Maximální rychlostí se rozumí technicky proveditelná maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload) v síti Poskytovatele na přípojce Uživatele, tato rychlost se uvádí ve Smlouvě či v Ceníku v u příslušného tarifu a jedná se také o tzv inzerovanou rychlost;

Běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy službu používá; běžně dostupná rychlost je rovna 70 až

100 % maximální rychlosti. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat za časový úsek (Mb/s nebo MB/s).

Přehled rychlostí jednotlivých tarifů je uveden v ceníku služeb.

Poskytovatel upozorňuje, že pokud je na internetové přípojce více zařízení využívající připojení k internetu a jedno z těchto koncových zařízení využije část kapacity připojení, nebo celou kapacitu připojení, ostatní zařízení budou mít omezenou kapacitu připojení, nebo žádnou kapacitu připojení.

Odchyłka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového Uživatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby Přístupu k internetu. Skutečný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování, popř. odesílání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. V případě, že nastane velká trvající, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Uživatel právo na reklamaci služby dle platných právních předpisů. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Kontakty:

Uživatel: **Mgr. Kateřina Kubíčková tel. 602 254 873 email: katerina.kubickova@osmicka.cz**

Poskytovatel:

Nahlášení

poruchy

Tel.: 558 443 201 e-mail: dispecink@tsfm.cz

Servisní hodiny pro zásah	Doba odstranění poruchy
---------------------------	-------------------------

Ukončení**poruchy**

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše.

Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby

Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno Účastníkovi nejméně 2 pracovní dny předem (e-mail). Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na oprávněného Uživatele a budou vykonávány převážně v čase mezi 20:00 – 06:00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby se do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby nezapočítává. Maximální délka přerušení z důvodu plánovaných prací a údržby je 24 hod./ročně.

Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- 1) porucha na vnitřním vedení nebo koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele.
- 2) porucha způsobená výpadkem napájení
- 3) porucha způsobená Uživatelem
- 4) porucha způsobená živelnou pohromou, nebo třetí osobou
- 5) doba, vzniklá čekáním na prověření funkčních prostředků Uživatele delší než 30 minut.
- 6) doba, po kterou není zaměstnancům údržby Poskytovatele umožněn přístup do objektu Uživatele

Ve Frýdku-Místku dne

Ve Frýdku-Místku dne

.....

Za Uživatele:

Mgr. Kateřina Kubíčková,
ředitelka školy

.....

Za Poskytovatele:

Bc. Michal Rylko,
místopředseda představenstva