Číslo smlouvy objednatele:

 Číslo smlouvy poskytovatele:

# Smlouva o poskytování služby

(dále jen „smlouva“)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Smluvní strany** |  |  |
| **Centrum sociálních služeb Jih, příspěvková organizace**Odborářská 677/72, 700 30 Ostrava-JihZastoupena ředitelkouIng. Lucií Blahutovou |  | **OVANET a.s.**Hájkova 1100/13, 702 00 Ostravazastoupena členem představenstvaIng. Michalem Hrotíkem |
| IČO:DIČ:Peněžní ústav:Číslo účtu: | 71004629 |  | IČO:DIČ:Peněžní ústav:Číslo účtu: | 25857568CZ25857568 (plátce DPH) |
|  |  | Spisová značka B 2335 vedená u Krajského soudu v Ostravě |
| (dále jen „**objednatel“)** |  | (dále jen „**poskytovatel**“) |

(dále také „smluvní strany“)

**Obsah smlouvy**

## Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.

## Předmět a účel smlouvy

1. Účelem uzavření smlouvy je poskytování služby bezdrátové datové sítě (dále také „WiFi“) pro zajištění datové konektivity uživatelů objednatele do veřejné datové sítě Internet a do privátní datové sítě objednatele.
2. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat objednateli službu bezdrátové datové sítě (dále jen „služba“) v rozsahu:
* poskytování zařízení ve vlastnictví poskytovatele podporujících standard IEEE 802.11, tvořících funkční systém bezdrátové datové sítě, pro zajištění provozu služby bezdrátové sítě, jejichž seznam je uveden v příloze č. 2 této smlouvy;
* zajištění činností administrátora, vedoucích k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu služby;
* konfigurace bezpečnostních a provozních pravidel bezdrátové datové sítě podle předaných a dohodnutých požadavků objednatele;
* řešení provozních a bezpečnostních incidentů služby;
* provádění proaktivního monitoringu parametrů služby;
* provádění aktualizací firmware a instalace opravných balíčků výrobce jednotlivých komponent a zařízení tvořících bezdrátovou datovou síť;
* konzultace související s provozem, rozšířením nebo změnou funkcionality poskytované služby.

Odměna za služby poskytované podle tohoto odstavce smlouvy je stanovena dle čl. V. odst. 1 této smlouvy.

1. Součástí předmětu smlouvy jsou také služby, které jsou poskytovány nad běžný rámec služeb poskytovaných dle odst. 2 tohoto článku smlouvy:
* služby významného rozvoje, rozšíření nebo změny provozované služby, včetně zpracování projektové dokumentace, přičemž za významný rozvoj, rozšíření nebo změnu provozované služby je myšlena taková změna služby, která má dopad na více než 50 % uživatelů služby nebo uživatele celého pracoviště pobočky (budovy),
* požadavky na instalaci, odinstalaci nebo reinstalaci zařízení tvořících bezdrátovou datovou síť, vyplývající z organizačních a provozních změn a potřeb objednatele (stěhování, rekonstrukce objektů),

Odměna za tyto služby bude stanovena dle čl. V. odst. 2 této smlouvy.

1. Poskytovatel bude pro účely ohlašování poruch, výpadků služby, havárií a požadavků uživatelů objednatele provozovat monitorovanou službu Service Desk v režimu:
* 24 x 7 pro písemné zadávání požadavku prostřednictvím uživatelského portálu ServiceDesk <https://servicedesk.ovanet.cz> nebo emailu servicedesk@ovanet.cz;
* telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 6:30 do 18:00 hod na telefonní číslo **+ 420 599 44 55 55**.
1. V případě požadavku na změnu rozsahu služby (například změna rozsahu pokrytí sítí WiFi), bude tento požadavek objednatelem předán prostřednictvím aplikace Service Desk poskytovatele, který poskytovatel v případě realizovatelnosti potvrdí s termínem realizace a zprovoznění. Změna či zahájení poskytování služby bude vždy potvrzena předávacím protokolem dle vzoru uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy. O této skutečnosti není potřeba uzavírat dodatek ke smlouvě.
2. Schvalovat požadavky na zřízení, zrušení a změnu konfigurace služby, včetně podpisování předávacích protokolů jsou za objednatele oprávněny tyto pověřené osoby:
* \_\_\_\_\_ (jméno, funkce), T: \_\_\_\_\_ (tel. číslo), E: \_\_\_\_\_ (e-mail)
* \_\_\_\_\_ (jméno, funkce), T: \_\_\_\_\_ (tel. číslo), E: \_\_\_\_\_ (e-mail)

Seznam pověřených osob objednatele může být aktualizován samostatným oboustranně podepsaným protokolem, bez nutnosti uzavírat písemný dodatek k této smlouvě.

1. Služby dodané poskytovatelem objednateli budou splňovat požadavky této smlouvy, platné legislativy, a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy
2. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

## Kvalita poskytovaných služeb

1. Smluvní strany se dohodly na **okamžitém řešení dílčích nebo celkových výpadků služby**, které znemožňují uživatelům objednatele službu využívat.
2. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální možné úsilí v řešení situace, kdy služba není zcela nebo částečně dostupná. Při řešení těchto situací bude poskytovatel postupovat v součinnosti s objednatelem při stanovení postupů a priorit v odstraňování řešení výpadků. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze, a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat
3. Parametry kvality poskytovaných služeb (dále také „SLT“) jsou definovány podle typu poskytované služby (servisní zásah, požadavek) její závažnosti a úrovně dopadu (výpadek celkový nebo dílčí). Podrobná specifikace parametrů kvality poskytovaných služeb je uvedena v příloze č. 1. této smlouvy.

## Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy a servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je lokalita objednatele na adrese Martinovská 3154, 732 00 Ostrava - Martinov. Ostatní služby mohou být poskytovány v sídle poskytovatele vzdáleným přístupem.

## Odměna

1. Odměna za poskytování služby dle čl. II. odstavce 2. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **314,00 Kč/přístupový bod/měsíc bez DPH**.
2. Odměna za služby poskytované nad běžný rámec služeb dle článku II. odstavce 3., bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb v hodinové sazbě ve výši **920,- Kč bez DPH/hod.**, přičemž minimální účtovaná jednotka spotřeby času činí ½ hodiny.
3. K dohodnuté odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
4. Dojde-li ke změně rozsahu činnosti, zavazují se smluvní strany přistoupit bez zbytečného odkladu k jednání o změně rozsahu předmětu smlouvy a odměny.
5. Smluvní strany se dále dohodly, že odměny uvedené v této smlouvě a přílohách této smlouvy je poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Odměny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou odměnami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. Navýšení odměn se vztahuje k aktuálním odměnám navýšeným o hodnotu meziroční inflace z předchozích období. Odměny navýšené o tuto meziroční inflaci je dodavatel oprávněn fakturovat zpětně k 1. lednu daného kalendářního roku. Navýšení odměn se vztahuje rovněž na limitní částku dle odst. 2. tohoto článku smlouvy. O provedeném navýšení odměn je poskytovatel povinen objednatele písemné informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši odměn, použitou míru inflace a nově stanovené odměny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových odměn, nemusí objednatel nově stanovené odměny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení odměn. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění odměn navýšených dle tohoto odstavce smlouvy. Odměny uvedené v této smlouvě je dodavatel oprávněn navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen poprvé v roce 2026.

## Platební podmínky

1. Poskytovatel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při provádění služeb a plnění dle této smlouvy je obsažena ve sjednané odměně dle čl. V. této smlouvy.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
3. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu úhrady:
4. Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 2 této smlouvy bude probíhat měsíčně. Výše odměny bude stanovena dle čl. V. odst. 1 této smlouvy, násobkem jednotkové odměny za měsíc a počtu přístupových bodů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. Faktura bude vystavena vždy do deseti dnů po uplynutí daného měsíce.
5. Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 3 této smlouvy bude probíhat po předání příslušného plnění, přičemž výše částky bude odpovídat skutečně poskytnutým službám. Fakturace bude probíhat na základě objednatelem odsouhlaseného výkazu práce, který bude tvořit přílohu faktury. Faktura bude vystavena do deseti dnů po předání příslušného plnění.
6. V kalendářním měsíci, ve kterém dojde k poskytování služby pouze částečně (neúplné zúčtovací období), bude odměna za toto dílčí plnění stanovena v alikvotní výši dle délky období, v němž bylo plnění poskytováno.
7. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
8. číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
9. předmět plnění a jeho specifikaci ve slovním vyjádření,
10. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno,
11. dobu splatnosti faktury, datum zdanitelného plnění, datum vystavení faktury,
12. označení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
13. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 14 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.) si smluvní strany sjednávají termín splatnosti 10 kalendářních dnů.
14. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo na e-mailovou adresu objednatele Odborářská 677/72, 700 30 Ostrava-Jih nebo osobně proti podpisu zástupce objednatele nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
15. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH nebo poskytovatel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je objednatel oprávněn vadnou fakturu do deseti (10) pracovních dní vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátí-li objednatel vadnou fakturu poskytovateli, přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
16. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
17. Povinnost zaplatit je splněna připsáním příslušné částky na účet poskytovatele.
18. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona o DPH, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o DPH. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu.

## Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí. V žádném případě nebudou poskytnuty ani zpřístupněny informace, u nichž to vylučuje zvláštní právní předpis.
2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
5. Vznikne-li z provádění smlouvy výsledek, který je nebo bude chráněn právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je objednatel oprávněn jej užívat jen k účelu a způsobem vyplývajícím ze smlouvy. Pro další využití je povinen uzavřít s poskytovatelem příslušnou licenční smlouvu.

## Náhrada škody

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevčasného užití služeb pracovníky objednatele.
3. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění dočasně nebo trvale mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli nebo bylo-li prodlení způsobené „vyšší mocí“ (dále jen „vyšší moc“).
4. Pro účely této smlouvy se za případy vyšší moci považují takové skutečnosti, které nejsou závislé na vůli smluvních stran, ani nemohou být ovlivněny smluvními stranami, a to zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie či funkčnosti klimatizačních systémů. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění poskytovatele, o které objednatel nepochybně věděl a poskytovatele na ni neupozornil, i když musel nebo mohl důvodně předpokládat, že tato okolnost není poskytovateli známa

## Sankční ujednání

1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu z prodlení ve výši 100,- Kč bez DPH za každý jednotlivý případ.
2. V případě nedodržení časových parametrů uvedených v čl. III. a příloze č. 1. této smlouvy, odpovídajících jednotlivým úrovním služby zaviněných poskytovatelem, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající úrovni parametru služby za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.

Nedodržení SLT pro řešení výpadků a vad dle priority uvedených v příloze č. 1 bodě B:

* Vysoká 200,- Kč bez DPH
* Střední 100,- Kč bez DPH
* Nízká 50,- Kč bez DPH

Nedodržení SLT pro řešení požadavků uvedených v příloze č. 1 bodě C:

* P1 „Požadavek“ 50,- Kč bez DPH

Smluvní pokuty se nevztahují na:

* na zásahy vyšší moci, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb,
* výpadek služeb nebo jejich nefunkčnost byla způsobena neodborným nebo neoprávněným zásahem objednatele,
* prodlení při řešení, které bylo způsobeno dodržením nevhodného pokynu daného poskytovateli objednatelem, jestliže na nevhodnost pokynu poskytovatel objednatele upozornil a ten na jeho dodržení trval nebo jestliže poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit při dodržení odborné péče.

Maximální výše uplatnitelných sankcí dle tohoto odstavce této smlouvy ze strany objednatele je do 60% celkové měsíční fakturované částky za služby dle čl. II. odst. 2 této smlouvy.

1. V případě nesplnění jakéhokoliv jiného závazku či povinnosti, kteroukoli ze smluvních stran, má druhá smluvní strana nárok na smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý zjištěný případ porušení.
2. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
3. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana, která má právo na smluvní pokutu dle této smlouvy, má právo také na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
4. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
5. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
6. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce druhé smluvní strany.

## Závěrečná ujednání

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v celostátním Registru smluv. Uveřejnění smlouvy zajistí objednatel.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 60 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy. Pokud žádná ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání této smlouvy písemně svou vůli tuto smlouvu k tomuto dni ukončit, smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva se stává smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou, a to okamžikem uplynutí 60 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy, s výpovědní lhůtou 30 dnů.
3. Poskytování služby bude zahájeno na základě předávacího protokolu podepsaného oběma stranami. Vzor předávacího protokolu tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.
4. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu (s výjimkou změn výslovně uvedených v této smlouvě) mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
5. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit kterákoli svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
6. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
7. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
8. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
9. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí.
10. Tato smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
11. Přílohou a nedílnou součástí této smlouvy je:
* Příloha č. 1 – Specifikace kvality poskytovaných služeb
* Příloha č. 2 – Vzor předávacího protokol

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Za objednatele** |  | **Za poskytovatele** |
|  |  |  |
| **Ing. Lucie Blahutová**ředitelka |  | **Ing Michal Hrotík**člen představenstva |
| „PODEPSÁNO ELEKTRONICKY“ |  | „PODEPSÁNO ELEKTRONICKY“ |

Příloha č. 1

Specifikace kvality poskytovaných služeb

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci vad, požadavků a problémů souvisejících s plněním předmětu této smlouvy:

1. **Vymezení a klasifikace výpadků a vady služby z hlediska kritičnosti – urgence**

**U1 – Celkový výpadek služby**, je stav, při kterém je nedostupná služba v plném rozsahu nebo ztráta funkčnosti služby, která není překonatelná náhradním způsobem.

**U2 – Dílčí výpadek,** jedná se o vadu, jejíž dopady způsobují částečnou nefunkčnost služby.

Za výpadek dle této smlouvy se nepovažuje plánovaná odstávka služby v časech dohodnutých se objednatelem a výpadek způsobený přerušením dodávky elektrické energie, která napájí zařízení na kterých je poskytována služba bezdrátové datové sítě.

1. **Vymezení a klasifikace výpadků a vady služby z hlediska dopadu**

**D1 –** Dopad na > 60 % uživatelů služby.

**D2** – Dopad na jednotky uživatelů, ojedinělý výskyt vady.

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb pro výpadky a vady služby:

**Prioritizační matice**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Dopad** |
| **D1** | **D2** |
| **Urgence** | **U1** | Vysoká | Střední |
| **U2** | Střední | Nízká |

**SLT pro řešení vad dle prioritizační matice**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Priorita** | **SLT – vyřešení** | **Provozní doba služby**\*) | **Minimální úroveň plnění** |
| Vysoká | do 11,5 hodin | Po – Pá (mimo svátky) 06:30 – 18:00\*) | 100 % |
| Střední | do 23 hodin | 100 % |
| Nízká | do 46 hodin | 95 % |

\*) Dostupnost systémů je standardně 7x24 mimo **okno údržby.**

**SLT** je doba, která uplyne od založení požadavku uživatelem do vyřešení požadavku. **SLT** je měřeno pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti objednatelem je odečtena od plnění SLT. **SLT** je měřeno pouze v „Provozní době služby“ s výjimkou okna údržby, které je vždy plánované tak, aby co nejméně zasahovalo do činnosti objednatele a podléhá jeho schválení.

1. **Vymezení požadavků na službu:**

Požadavkem se rozumí rozšíření nebo jiná úprava jinak funkční části služby. Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb pro požadavky:

**SLT pro řešení požadavků**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typ a priorita** | **SLT – vyřešení** | **Provozní doba služby**\*) | **Minimální úroveň plnění** |
| P1 – „Požadavek“ | 10 dnů | Po – Pá (mimo svátky) 06:30 – 18:00\*) | 95 % |

\*) Dostupnost systémů je standardně 7x24 mimo **okno údržby.**

**SLT** je doba, která uplyne od založení požadavku uživatelem do vyřešení požadavku. **SLT** je měřeno pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti objednatelem je odečtena od plnění SLT. **SLT** je měřeno pouze v „Provozní době služby“ s výjimkou okna údržby, které je vždy plánované tak, aby co nejméně zasahovalo do činnosti objednatele a podléhá jeho schválení.

Příloha č. 2

VZOR – PŘEDÁVACÍ PROTOKOL dle smlouvy č. \_\_\_\_\_\_

**Objednatel:**

**Poskytovatel:**

OVANET a.s.

Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava

Na základě výše uvedené smlouvy o poskytování služby WiFi, potvrzují smluvní strany zahájení poskytování služby v těchto lokalitách a rozsahu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| P.č. | Umístění / Lokalita | Termín zřízení služby | Počet přístupových bodů |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Počet přístupových bodů celkem: |  |

Součástí tohoto předávacího protokolu je Příloha č.1 – Výkres s rozmístěním WiFi AP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za objednatele |  | Za poskytovatele |
|  |  |  |
| **Ing. Lucie Blahutová**ředitelka |  | **Ing Michal Hrotík**člen představenstva |