
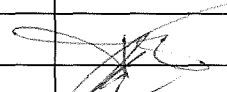


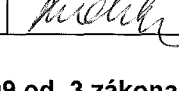





KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE Vysočina

Název dokumentu:	Smlouva o poskytování konektivity do sítě Internet				
Oprávněn/pověřen k podpisu:	MUDr. Jiří Běhounek				
Schváleno:		Datum:		Č.usnesení:	
Dokument uložen u:	OddPKŽÚ				
Počet vyhotovení:	2				
Adresát:	itself s.r.o.				
Smluvní částka: 1)	5000.00				
Odpovědný odbor: 2)	odbor informatiky				
Podpis zajistit do:	18.12.2017				

	Pracoviště/pracovník	Datum	Podpis	
Zpracoval:	OI/T. Mrázková	15.12.2017		
Projednáno s:				
Právní kontrola:	OddPKŽÚ/D. Trtík	15.12.2017		
Předkládá:	OI/P. Pavlinec	15.12.2017		
Potvrzení příjmu smlouvy do předběžné evidence 3)	OI/P. Pavlinec	15.12.2017		
Zodpovídá:	Příkazce operace:	OI/P. Pavlinec	15.12.2017	
	Správce rozpočtu:	OI/D. Rudiková	15.12.2017	

**Poznámka:**

Subjekt (IČO: 18826016), se kterým je uzavírána smlouva NENÍ nespolehlivým plátcem dle § 109 od. 3 zákona o DPH; (ověření provedl: mrazkova.t, datum ověření: 15.12.2017 09:34:39):

smlouva o poskytování konektivity do sítě Internet

**Rozpočtová skladba:**

Částka s DPH: 5000, Datum Od: 15.12.2017, Datum do: , Perioda: jednorázově, ODP: 3636, ORJ: 1600, ORG: 16610 POL: 5162 UZ:

1) Použije se, pokud se jedná o písemnost typu smlouvy, jejímž předmětem je peněžité plnění. Pokud je v košilce více smluv, uvede se částka souhrnná. Pokud se jedná o smlouvu, příp. smlouvy, u níž je peněžité plnění stanoveno částkou za čerpanou jednotku (např. hodinovou sazbu), uvede se částka maximálního rozsahu tohoto plnění. V případě smluv na dobu neurčitou uveďte částku jedné platby.

2) Odpovědným odborem se rozumí odbor, příp. sekce nebo samostatné oddělení, které za písemnost, její vyřízení a správu záležitosti (správu smluvního vztahu) odpovídá.

3) Potvrzuje vždy vedoucí odpovědného odboru (nenahrazuje právní kontrolu).



KUJIP01DKHP6

## Smlouva č. SELF/2017/209/KO

o poskytování konektivity do sítě Internet

7330/97

**Obchodní firma:** itself s.r.o.  
**Zastoupena:** Janem Dašovským, jednatelem společnosti,  
 Mgr. Kateřinou Rufer, prokuristkou  
**Se sídlem:** Pálavské nám. 4343/11, 628 00 Brno  
**IČ:** 18826016  
**DIČ:** CZ18826016  
**Zápis v obchodním rejstříku:** Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném  
 Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 1274  
**Dále pro účely této smlouvy jen:** **Poskytovatel**

a

**Kraj Vysočina**  
**Zastoupen:** MUDr. Jiřím Běhounkem, hejtmánem kraje  
**Se sídlem:** Žižkova 57, 587 33 Jihlava  
**IČ:** 70890749  
**DIČ:** CZ70890749  
**Dále pro účely této smlouvy jen:** **Klient**

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 občanského zákoníku tuto inominátní smlouvu o poskytování služeb v oblasti přenosu dat (dále jen „smlouva“):

### 1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel poskytne Klientovi konektivitu dle Tab. 1. uvedené v odst. 2.1 smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje zajistit Klientovi tyto nadstandardní služby:
  - a. monitoring sítě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu (on-line),
  - b. podporu na NOC (Network Operation Centre),  
 tel: +420 533 383 385  
 e-mail: [noc@itself.cz](mailto:noc@itself.cz)
  - c. provoz sekundárních DNS pro Klienta,
  - d. přidělování IP adres pro Klienta a jeho další klienty na základě platných žádostí RIPE-141,
  - e. technickou podporu a servis.

- 1.3. Garantovaná úroveň služeb (SLA) – Service Level Agreement (SLA) je definice, která přesně specifikuje parametry služeb. Poskytovatel garantuje dostupnost služby dle přílohy č. 1 čl. 4 odst. 4.1.1 této smlouvy.
- 1.4. Klient se zavazuje za zajištěný přenos dat a příslušné nadstandardní služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

## 2. Cena a platební podmínky

- 2.1. Cena služby dle bodu 1 za jeden kalendářní měsíc (dále jen celková cena) se sjednává jako cena zvolené služby dle aktuálního ceníku poskytovatele. Aktuální cena v době podpisu smlouvy je uvedena v následující tabulce:

Tab. 1:

Služba	Cena
Konektivita 100Mbps bez DPH	4.100,- Kč
Konektivita 100Mbps s DPH	4.961,- Kč
Cena za každý další Mbps nad uvedenou hranici *) – bez DPH	60,- Kč/Mbps
Cena za každý další Mbps nad uvedenou hranici *) – s DPH	72,6 Kč/Mbps

\*) Vyhodnocováno obvyklou metodou 95th percentil

- 2.2. Uvedené ceny jsou včetně DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonné sazby DPH uvedené v ceně nebudou uzavírat písemný dodatek na změnu ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.3. Úhrada za poskytnuté služby bude prováděna měsíčně na základě faktury vystavené Poskytovatelem po skončení příslušného měsíce. Klient se zavazuje zaplatit sjednanou cenu na účet Poskytovatele, jako variabilní symbol se uvede číslo faktury. Fakturovaná částka je splatná 14 dnů ode dne vystavení faktury.
- 2.4. Pokud bude Klient v prodlení se zaplacením ceny plnění dle odst. 2.1 a odst. 2.2 tohoto článku více než 30 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti, bude mu zaslána výzva k zaplacení. Po 5 dnech od doručení výzvy je Poskytovatel oprávněn přenos dat přerušit a znovu jej zahájit po zaplacení dlužné částky.
- 2.5. Úhrada za plnění z této smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 2.6. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatele stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Klient uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Klientem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

### **3. Platnost smlouvy a zánik smluvního vztahu**

- 3.1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou 48 měsíců, poté přechází na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce.
- 3.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v informačním systému veřejné správy – Registru smluv.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případě, že Klient závažně poruší povinnosti, vyplývající z této smlouvy.
- 3.4. Výpovědní lhůta začíná běžet první den následující po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhému účastníkovi smlouvy.
- 3.5. Tato smlouva může být ukončena pouze na základě odst. 3.3 a odst. 3.4 tohoto článku nebo na základě dohody stran.

### **4. Povinnosti poskytovatele**

- 4.1. Poskytovatel garantuje, že telekomunikační infrastruktura jeho sítě je v takové kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným v této smlouvě.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi nepřetržitou podporu při řešení problému souvisejících s poskytovanými službami prostřednictvím NOC bezprostředně po výzvě Klienta.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout technickou pomoc při konfiguraci přístupového uzlu Klienta do 5 pracovních dní po zprovoznění datového okruhu mezi uzlem Poskytovatele a Klienta.

### **5. Povinnosti klienta**

- 5.1. Klient se zavazuje, že nebude žádným způsobem zneužívat síť Poskytovatele (např. spamming, útoky), a také poučí třetí osoby o využívání počítačové sítě v rozsahu adekvátním poskytovaným službám. V případě chování třetí osoby, které by bylo v rozporu s vyhlášenými zásadami sítě Internet, Klient zjedná nápravu se třetí osobou.
- 5.2. Klient zajistí, že telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice; Klient odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení včetně nastavení parametrů, které připojuje na zařízení Poskytovatele.
- 5.3. 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.
- 5.4. Klient bude okamžitě oznamovat Poskytovateli změny údajů uvedených ve smlouvě.
- 5.5. Klient je povinen po skončení smlouvy poskytnutý IP rozsah přestat užívat.

- 5.6. Jakákoliv reklamace či námitka podaná Klientem ho neopravňuje odkládat platbu celkové ceny dle čl. 2 této smlouvy.

## 6. Sankční ustanovení

- 6.1. Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se celková cena dle čl. 2 odst. 2.1 a odst. 2.2 této smlouvy poměrně, dle podmínek Přílohy č. 1 čl. 4 odst. 4.1.1 této smlouvy.
- 6.2. Výše uvedené ustanovení tohoto bodu 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).
- 6.3. V případě, že některá ze smluvních stran nesplní včas svůj peněžitý závazek dle této smlouvy, dohodly si strany smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí výhradně českým právem.
- 7.2. Výběr Poskytovatele byl proveden v souladu s Pravidly Rady Kraje Vysočina pro zadávání veřejných zakázek ze dne 15. 5. 2017.
- 7.3. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházel, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, na kterou s ním Klient uzavřel smlouvu, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
- 7.4. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Klienta Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.5. Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy, včetně podpisů, v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a na veřejně přístupných webových stránkách Kraje Vysočina vyjma částí, které podléhají obchodnímu tajemství. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v Registru smluv zveřejní Klient.
- 7.6. Smluvní strany považují tuto smlouvu – bez ohledu na terminologické označení stran ve smlouvě – v souladu s § 1746 odst. 2 občanského zákoníku za smlouvu inominátní, ve které jsou dostatečně určité a srozumitelně určeny práva a povinnosti smluvních stran.

- 7.7. Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 (pravidlo contra proferentem), § 1757 odst. 2 (obchodní potvrzovací dopis), § 1799 a § 1800 (doložky v adhezních smlouvách), § 1805 odst. 2 (zákaz ultra duplum).
- 7.8. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že strany považují tuto smlouvu za odvážnou smlouvu, a tudíž se na závazky z ní vzniklé nepoužijí ustanovení občanského zákoníku o změně okolností (§1764 až 1766) a neúměrném zkrácení (§1793 až 1795).
- 7.9. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 7.10. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní ani za pro ně nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.11. Veškeré z této smlouvy v budoucnu vzešlé majetkové spory se strany zavazují řešit v řízení před obecným soudem.
- 7.12. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky oboustranně odsouhlasenými a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 7.13. Smlouva je sepsána ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.

## Seznam příloh:

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

Příloha č. 2: Předávací protokol

V Brně dne 13. 12. 2017

Za Poskytovatele:

  
itself s.r.o., Pálavské náměstí 4343/11  
628 00 Brno, IČ: 252 22 111, DIČ: CZ18826016  
zapsaná v KS Brno, oddíl: 0001, vložka: 1274

itself s.r.o.  
Mgr. Kateřina Rufer, prokurista

V Jihlavě dne 18. 12. 2017

Za Klienta:

  
Kraj Vysočina  
Jihlava 57, 587 33 Jihlava

Kraj Vysočina  
MUDr. Jiří Běhounek, hejtman kraje

# Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

## Příloha č. 1 Smlouvy SELF/2017/209/KO

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA), uzavíraná dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. (občanský zákoník) v účinném znění, je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a tvoří její přílohu č. 1.
- 1.2. Předmětem dohody SLA je poskytování technické podpory a garance dostupnosti Služby Nájemci včetně garance servisních zásahů od nahlášení Poruchy Nájemcem.
- 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. Pronajímatel 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 Pronajímatele poskytovat Služby. Takové změny musí být Nájemci oznámeny písemně a to nejméně šedesát (60) dnů před nabytím účinnosti.
- 1.6. Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve Smlouvě, platí přednostně ustanovení Smlouvy.

### 2. Přehled poskytovaných garancí

- 2.1. Závazná úroveň poskytovaných Služeb a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

popis	metrika závazku
garantovaná Dostupnost Služby	Dle domluvené hodnoty čl. 4.1
reakční doba na ohlášení Poruchy	do 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 čtvrtletí podle následujícího předpisu:

$$\frac{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období}) - (\text{doba trvání všech Poruch v období}) \times 100}{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období})}$$

kde délka kalendářního měsíce pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 720 hodin.

- 3.2. Eskalace je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení Pronajímatele a Nájemce, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch, Závad nebo jiných potíží.
- 3.3. Network Operations Center (NOC) je dohledové centrum, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Nájemce ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a Pronajímatel 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 Pronajímatel zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se Pronajímatel zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.6. Smlouva je tato smlouva, definovaná v odstavci 1.1.
- 3.7. Smluvní Strany je společné označení pro Poskytovatele a Klienta.
- 3.8. Výpadek Služby je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy po obnovení Služby.
- 3.9. Zřízení Služby značí datum, ke kterému Pronajímatel zaručuje zprovoznění Služby Nájemci. Pronajímatel toto datum potvrdí Nájemci 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. Pronajímatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Nájemce kriticky důležitý parametr. Pronajímatel 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, úroveň 1:

měsíční dostupnost služby	výše smluvní pokuty
100% - 99,5%	0%
99,49% - 98%	10%
97,99% - 97%	30%
96,99% - 96,0%	50%
95,99% - 95,0%	75%
je menší než 95%	100%

4.1.2. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše, úroveň 2:

měsíční dostupnost služby	výše smluvní pokuty
100% - 99,8%	0%
99,79% - 99%	10%
98,99% - 98%	30%
97,99% - 97,0%	50%
96,99% - 96,0%	75%
je menší než 96%	100%

4.1.3. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše, úroveň 3:

měsíční dostupnost služby	výše smluvní pokuty
100% - 99,99%	0%
99,98% - 99,5%	10%
99,49% - 99%	30%
98,99% - 98,0%	50%
97,99% - 97,0%	75%
je menší než 97%	100%

4.2. V případě dodání vlastní UPS Nájemcem Pronajímatel garantuje funkčnost náhradního zdroje (dieselagregátu) dle následující tabulky:

délka výpadku	výše smluvní pokuty
0 min – 5 min (0 s – 300 s)	0%
>5 min – 10 min (301 s – 600 s)	10%
>10 min – 20 min (601 s – 1200 s)	30%
>20 min – 30 min (1201 s – 1800 s)	50%
Déle než 30 minut	100%

## 5. Zřízení služby a garantovaná doba zřízení

5.1. Zřízení Služby provede Pronajímatel k datu, na němž se smluvní strany dohodly. Pokud je datum Zřízení Služby zpožděno oproti dohodnutému datu z důvodů na straně Pronajímatele, je Nájemce odškodněn snížením jednorázového zřizovacího poplatku podle následující tabulky:

počet dnů zpoždění	snížení zřizovacího poplatku
do 10 pracovních dnů	25%
do 20 pracovních dnů	50%
do 30 pracovních dnů	75%
vice než 30 pracovních dnů	100%

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

6.1. Pro oznamování Poruch a dalších požadavků je k dispozici nepřetržitá služba dohledového centra NOC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:

Adresa: Pálavské náměstí 4343/11, 628 00 Brno  
Telefon: +420 533 383 385  
Mobil: +420 606 750 416  
e-mail: noc@itself.cz

6.2. Zjistí-li Nájemce Poruchu nebo Závalu Služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, faxem, e-mailem nebo písemně na dohledovém centru NOC.

6.3. Nahlášení Poruchy nebo Závady je prováděno dle následující procedury:

## Nájemce:

- Sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa)
- Sdělí číslo Služby uvedené na předávacím protokolu, pokud je mu známo
- Poskytne informace týkající se Poruchy nebo Závady
- Odsouhlasí Začátek Poruchy s operátorem dohledového centra NOC

## NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí Poruchy od Nájemce
- Odsouhlasí Začátek Poruchy s Nájemcem
- Dohodne s Nájemcem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.

6.4. Pokud oznamovatel Poruchy nebo Závady nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za Začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.

6.5. Dohledové centrum NOC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:

## NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Sdělí číslo Poruchy
- Sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Nájemcem nebo stanoven podle odstavce 6.4 této dohody SLA
- Oznámi příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa
- Informuje o krocích podniknutých k opravě Poruchy
- Oznámi předběžný termín obnovení Služby

6.6. Za obnovení Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby a Nájemce je informován, že Porucha byla odstraněna.

6.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Nájemce oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Nájemce nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.

- 6.8. Nájemce potvrdí Pronajímateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Nájemce v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.
- 6.9. Pokud operátor dohledového centra NOC a kontaktní osoba Nájemce nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury Eskalace.
- 6.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Nájemci písemně doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- Identifikaci operátora dohledového centra NOC
  - Identifikaci Služby a Poruchy
  - Začátek Poruchy
  - Popis příčin a způsobu Poruchy
  - Vyjádření zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu Poruchy
- 6.11. Pokud Pronajímatel provede pouze dočasnou opravu poruchy je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Nájemci termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Nájemce o této plánované opravě předem.
- 6.12. Pronajímatel má právo účtovat Nájemci náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Nájemcem objektivně zjistí, že:
- Závada není na straně Pronajímatele
  - Závadu zavinil Nájemce
  - Závada vůbec nenastala

## 7. Proces eskalace

- 7.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledové centra NOC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces Eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu.
- 7.2. Procesní schéma Eskalace sestává ze 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 NOC 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

7.3. Technici dohledového centra NOC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Nájemci.

7.4.

Základní tabulka eskalačních kontaktů

Eskalační úroveň	jméno	funkce	e-mail	telefon
Stupeň 1	NOC	vedoucí směny	noc@itself.cz	+420 533 383 385

## 8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tuto dohodu SLA lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou Smluvních Stran.

## Předávací protokol

Příloha č. 2 ke smlouvě č. SELF/2017/209/KO

Poskytovatel: itself s.r.o.  
Klient: Kraj Vysočina  
**Předávající:** **itself s.r.o.**  
Sídlo: Pálavské náměstí 4343/11, 628 00 Brno - Židenice

**Přejímající:** **Kraj Vysočina**  
Sídlo: Žižkova 57, 587 33 Jihlava

Pracovníci a zástupci předávajícího a přejímajícího prohlašují, že jsou v souladu se smlouvou č. SELF/2017/209/KO oprávněni za uvedené společnosti jednat o předání a převzetí předmětných služeb a podepsat tento předávací protokol.

### Specifikace předmětu předání:

Přístup do sítě Internet dle Smlouvy č. SELF/2017/209/KO

Označení služby Poskytovatele: S/1332

Označení služby Klienta:

**Výsledky měření vlastností předmětu předání:** .....

**Zjištěné vady předmětu předání:** .....

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

**Závěr o způsobilosti předmětu předání:**

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 Brně dne

Předávající:

Přejímající: