

SERVISNÍ SMLOUVA č: 2009/01

Název s.r.o.

Adresa

PSČ a město

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

E-mail: Tel.:

jako zhotovitel na straně jedné (dále jen „zhotovitel“)

a

Občanské sdružení SPKFree.Net

Hostice 53

789 63 Ruda nad Moravou

IČO: 26989778

DIČ: CZ26989778

Bankovní spojení: GE Money Bank, č. účtu: 172347705/0600

E-mail: info@spkfree.net Tel.: +420 608 551 287

jako objednatel na straně druhé (dále jen „objednatel“)

I. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel bude provádět správu sítě SPKFree.Net dle článku II.
2. Zhotovitel zajistí provádění dalších služeb specifikovaných v článku III.

II. Správa sítě SPKFree.Net

1. Zhotovitel zajistí fungování sítě objednatele tím, že zajistí následující služby:
 - **Telefonické poradenství** pro pracovníky podpory objednatele. V pracovní době pracovníků podpory objednatele. Po - Pá 8:00 – 18:00 a So 8:00 – 12:00. Tj. 54 hodin týdně.
 - **Přímý dohled** nad sítí v době Po – Ne 8:00 – 22:00 s výjimkou doby, kdy toto zajišťují pracovníci podpory objednatele. Tj. 98 hodin - 54 hodin = 44 hodin týdně.
 - **Servisní zásahy** pro obnovu chodu sítě a pro preventivní údržby v době Po – Ne 8:00 – 22:00. Tj. 98 hodin týdně.
2. **Telefonické poradenství** zajistí zhotovitel tak, že předá objednateli na začátku každého měsíce seznam kontaktů a systém, podle kterého se mají používat. Pracovníci objednatele odpovídají za to, že v případě problému zavolají, dle určeného systému stanovený kontakt. Zhotovitel odpovídá za to, že nejpozději do třiceti minut od zavolání sdělí návod vedoucí k řešení problému.
3. **Přímý dohled** zajistí zhotovitel tak, že dle vlastních postupů bude mimo pracovní dobu podpory objednatele kontrolovat stav sítě a reagovat na vznikající problémy.
4. **Servisní zásahy** zajistí zhotovitel tak, aby byla dodržena kritéria dle tabulky 1:
 - Pro každý vysílač, podle jeho zařazení do kategorie*, je stanovena minimální měsíční dostupnost vysílače a také maximální doba, během které musí být odstraněn problém.
 - Pro každou kategorii je stanovena minimální měsíční dostupnost vysílače

* Jednotlivé routery jsou zařazeny do kategorií „Konektivita“, „Páteř I. Třídy“, „Páteř II. Třídy“ a „Páteř“. Zařazení ke dni podpisu smlouvy je v příloze 1 této smlouvy. Změnu zařazení a doplnění nových je možné provádět jednou měsíčně změnou této přílohy. Změna musí být písemná ve formě dodatku ke smlouvě a schválená oběma stranami.

Tabulka 1

Kategorie bodu	Průměrná měsíční dostupnost kategorie *2	Měsíční dostupnost každého jednotlivého bodu *1	Rychlost zprovoznění *3
Konektivita, přípojka	98,7%	95,0%	18 h
Páteř I. třídy	98,4%	93,3%	24 h
Páteř II. třídy	98,4%	93,3%	24 h
Páteř	97,5%	90,0%	36 h

*1 Pro každý jednotlivý router musí být dodržena „**Měsíční dostupnost každého jednotlivého bodu**“. Výpočet se provede tak, že se sečtou všechny úseky, kdy byl daný router dostupný, za měsíc. Tento součet se vydělí maximální možnou dostupností za daný měsíc

*2 Pro každou kategorii musí být dodržena „**Průměrná měsíční dostupnost kategorie**“. Výpočet se provede tak, že se sečtou všechny routry v jednotlivých kategoriích (úseky, kdy byl daný router dostupný) za měsíc. Tento součet se vydělí maximální možnou dostupností za daný měsíc.

*3 Pro každý jednotlivý router musí být dodržena „**Rychlost zprovoznění**“. Jedná se o maximální dobu výpadku bodu v případě poruchy.

První výjimkou z tohoto pravidla je hromadný výpadek způsobený externími vlivy (například počasím). V těchto případech se postupuje podle důležitosti routerů danou kategorií a počtem dotčených členů. Limit rychlosti zprovoznění se v takových případech zkracuje na polovinu. Limit pro první router začíná běžet ve chvíli výpadku, a pro každý další router začíná běžet po vyřešení předchozího routeru.

Druhou výjimkou je případ, kdy objednatel prokazatelně nedodá náhradní techniku.

Třetí výjimkou je případ, kdy objednatel nemá zajištěný vstup na AP tak, aby bylo možné limit stihnout.

5. Dostupnost se určuje následovně:

- Výpočet dostupnosti se provádí jen v rámci doby 8:00 – 22:00. Mimo tuto dobu se dostupnost nesleduje.
- Za dobu výpadku se nepovažuje doba, kdy objednatel nedodá náhradní techniku. V těchto případech výpadek končí ve chvíli, kdy objednatel prokazatelně nedodá náhradní techniku. A opětovně se za výpadek začíná počítat ve chvíli kdy je technika prokazatelně dodána.
- Za dobu výpadku se dále nepovažuje stav, kdy se není možné k technice dostat, protože majitel objektu nezajistí vstup. V těchto případech končí výpadek ve chvíli, kdy se prokazatelně zjistí, že k technice není přístup. Výpadek začíná v době, na kterou oznámí majitel objektu přístup.
- Každou minutu se otestuje odezva každého routeru.
- Pokud router neodpovídá déle jak 2 minuty považuje se stav za výpadek, který trvá až do chvíle, kdy přijde od routru odezva.
- Pokud router déle jak dvě hodiny vykazuje kritické hodnoty odezvy (viz tabulka 2), považuje se toto také za výpadek.
- Za výpadek se dále nepovažuje odstávka sloužící k údržbě techniky za předpokladu, že je tato odstávka minimálně týden předem oznámena a schválena zástupci objednatele. Ve výjimečných situacích může být oznamovací lhůta zkrácena na minimálně 24h.

Tabulka 2

Kategorie bodu	Stav OK	Stav upozornění	Kritický stav
Páteř I. třídy	avg do 20ms, paket lost do 1%	avg do 50ms, paket lost do 2%	avg nad 50ms, nebo paket lost nad 2%
Páteř II. třídy	avg do 50ms, paket lost do 2%	avg do 100ms, paket lost do 5%	avg nad 100ms, nebo paket lost nad 5%
Páteř	avg do 100ms, paket lost do 5%	avg do 200ms, paket lost do 10%	avg nad 200ms, nebo paket lost nad 10%

6. Průběh správy sítě zhotovitel dokumentuje. Dokumentace musí obsahovat prováděné práce a navíc i popis výjimečných situací, které způsobí nedodržení stanovených limitů.

III.

Další služby

1. Mimo služby zaměřené na zajištění chodu sítí objednatel bude zhotovitel dále zajišťovat:
 - Poradenské služby
 - Zajištění a provozování access pointů
 - Připojování nových členů objednatel
 - Servis členů objednatel
 - Výstavba páteřních bodů a modernizace páteřních tras
2. **Poradenské služby**

Zhotovitel bude provádět poradenské služby tím, že bude zpracovávat odborné odpovědi na emailové dotazy pracovníků či členů objednatel.

Odpověď na běžné dotazy musí být vypracována do 24h od jejího zaslání. Složitější věci musí být vyřešeny do týdne od zaslání s tím, že tazatel musí být průběžně informován o vývoji řešení.

Rozsah prací bude maximálně 10 hodin týdně.
3. **Zajištění a provozování access pointů**

Zhotovitel bude ve výjimečných případech prostředníkem mezi majitelem objektu a objednatel.

Na základě žádosti objednatel uzavře zhotovitel nájemní smlouvu pro vybudování accesspointu nebo LAN s majitelem objektu. Náklady vznikající touto smlouvou budou přefakturovány objednateli.

Rozsah prací bude několik málo hodin za rok.
4. **Připojování nových členů objednatel**

Na základě žádosti objednatel provede zhotovitel měření a případně připojení zájemce o členství v souladu s postupy objednatel. Termín na provedení úkolu je pracovních 36 hodin.

Rozsah prací společně se servisem členů objednatel bude maximálně 20 hodin týdně.
5. **Servis členů objednatel**

Na základě žádosti objednatel provede zhotovitel servis člena v souladu s postupy objednatel.

Termín na provedení úkolu je pracovních 36 hodin.

Rozsah prací společně se servisem členů objednatel bude maximálně 20 hodin týdně.
6. **Výstavba páteřních bodů a modernizace páteřních tras**

Na základě žádosti objednatel provede zhotovitel zásahy v síti vysílačů. Práce budou probíhat na základě projektů s vyčíslenými časy na realizaci a v souladu s postupy objednatel.

Rozsah prací bude maximálně 100 hodin měsíčně.

IV.

Pravidla komunikace a vyhodnocování služeb

1. Změny této smlouvy provádějí formou písemných dodatků statutární zástupci obou stran.
2. Hlavním kontaktem objednatel jsou pracovníci podpory. Tito pracovníci zajišťují zadávání prací ve všech bodech dle odstavců II a III.
3. Platné postupy objednatel na provádění služeb předávají zhotoviteli a na změny v postupech upozorňují zhotovitele pracovníci podpory objednatel.
4. Dodržování termínů služeb dle odstavce III kontrolují a vyhodnocují pracovníci podpory objednatel.
5. Dodržování termínů a parametrů služeb dle odstavce II kontroluje a vyhodnocuje servisní komise.

V.
Cenová ujednání

1. Za služby z bodu II a III bude fakturována částka xxx.xxx Kč za měsíc.
2. Faktura bude vystavena k poslednímu dni měsíce se splatností k poslednímu dni příštího měsíce.
3. K desátému dni měsíce bude proplacena částka xxx.xxx Kč a zbytek fakturované částky bude uhrazen k datu splatnosti.
4. Objednatel posuzuje splnění stanovených kritérií a v případě jejich nedodržení budou uplatněny sankce dle následující tabulky:

Typ nedodržení	Sankce
Nesplnění termínů pro odpověď na email v rámci III.2	-1 hodina
Nesplnění termínů pro realizaci III.4	-2 hodina
Nesplnění termínů pro realizaci III.5	-1 hodina
Nekvalitní provedení práce dle odstavce III	Provedená práce se nepočítá jako provedená + sankce -1 hodina
Neakceptované nedodržení času zprovoznění v 1ti – 10ti případech	Sankce z fakturované částky: 0 % - 10%
Neakceptované nedodržení času zprovoznění v 11ti – 20ti případech	Sankce z fakturované částky: 5 % - 20%
Neakceptované nedodržení času zprovoznění ve více než 21ti případech	Sankce z fakturované částky: 10% - 40%
Nedodržení dostupnosti routeru v závislosti na počtu nedodržení a závažnosti nedodržení.	Sankce z fakturované částky: 0% - 30%
Nedodržení dostupnosti kategorie routeru v závislosti na počtu nedodržení, důležitosti kategorie a závažnosti nedodržení.	Sankce z fakturované částky: 0% - 60%

* 1 hodina = 200 Kč.

VI.
Všeobecná a závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá od 1.4.2009 na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 12 měsíců, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bude výpověď doručena příslušné smluvní straně dne měsíce.
2. Obě strany si navzájem odpovídají za škodu způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících z této smlouvy.
3. Otázky neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
4. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku nebo ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými českými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části smlouvy jež pozbyla platnosti.
5. Tato smlouva může být měněna jedině formou číslovaných písemných dodatků opatřených podpisy za obě smluvní strany.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
7. Zástupci smluvních stran prohlašují, že si smlouvu přečetli, souhlasí s ní a že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují své podpisy.

V _____ dne _____

zhotovitel

objednatel

Kategorie	Počet routerů
Konektivita	1
Páteř I třídy	36
Páteř II třídy	124
Páteř	113