**Příloha č. 1 – Technická specifikace**

Pojmy a definice:

|  |  |
| --- | --- |
| Incident | Jakákoliv porucha, poškození optické trasy způsobující neprovozuschopnost, popř. zhoršení kvalitativních parametrů optické trasy |
| Vlastní zjištění | Poskytovatel zjistí Poruchu na optické trase (majoritní část) a nahlásí na Helpdesk NAKIT  1. Incident nezpůsobuje neprovozuschopnost Služeb na bázi optických tras pro MV. Poskytovatel zasílá informaci o plánovaných pracích.  2. Incident způsobuje neprovozuschopnost Služeb na bázi optické trasy pro MV – poskytovatel kontaktuje HelpDesk NAKIT a zpětnou vazbou je mu zasláno prokazatelné nahlášení o vzniku Incidentu |
| Prokazatelné nahlášení | Zaslání písemného požadavku na odstranění Incidentu formou mailu, faxu, dopisu. |
| Nahlášení | Prvotní nahlášení Incidentu, popřípadě požadavek konzultace, Poskytovateli formou telefonického požadavku |
| Typové označení Incidentu (Poruchy) | HelpDesk (technický pracovník) NAKIT specifikuje kategorii Incidentu (Poruchy) dle interně nastavených priorit, respektive smluvních vztahů  Incident A – událost, jejímž důsledkem je:   * neprovozuschopnost optické trasy jako celku nebo její části, která představuje její monitorovaný funkční celek nebo část monitorovanou na konkrétním předávacím rozhraní, nebo * nedodržení sjednaných parametrů provozuschopnosti nebo nedodržení sjednaných parametrů Služeb a standardizovaných technických norem pro optickou trasu.   U lokalit zapojených redundantně není považován za Incident A výpadek optické trasy jen z jedné strany.    Incident B – událost, jejímž důsledkem je:   * neprovozuschopnost optické trasy jako celku nebo její části; Služby jsou funkční pouze částečně; některé funkcionality jsou zcela nebo z významné části nedostupné, a to tak, že je zásadním způsobem ovlivněn výkon služeb Objednatele; je omezena redundance a současně jsou Služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší než 1 hodinu; nebo * nedodržení sjednaných parametrů Služeb a standardizovaných technických norem pro optickou trasu   Incident C – jiný typ události nespadající do kategorie Incidentů A nebo B. |

Zabezpečením Služeb se rozumí:

1. zabezpečení provozuschopnosti optické trasy DF-720801-722731 v režimu 7 dní v týdnu x 24 hodin denně (dále jen „7x24").

Označení optických tras (tabulka č. 1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITS NGN – IZS ID** | **Místo A** | **Místo B** |
| **DF-720801-722731** | **Ostrava město GPS 49°49´47.83“N; 18°16´58.25“E** | **Moravská Ostrava IBC MSK Nemocniční** |

1. Poskytováním provozních informací dle požadavků Objednatele formou služby HelpDesk se rozumí nepřetržité zajištění telefonického kontaktu (případně faxového či emailového) pro pracovníky Objednatele na specialisty Poskytovatele k zodpovězení technických dotazů a konzultací při řešení problémů souvisejících s poskytováním Služeb dle této Smlouvy.
2. Zjištěný provozní výpadek (neprovozuschopnost) optické trasy musí Poskytovatel neprodleně nahlásit Objednateli prostřednictvím HelpDesk kontaktu uvedeného v Příloze č. 2 Smlouvy.
3. V případě Incidentu, poškození optické trasy zabezpečí Poskytovatel Objednateli (pokud je to technicky možné) používání náhradního páru vláken nebo náhradní optické trasy, a to až do doby odstranění Incidentu na předmětné optické trase. Poskytovatel jako majoritní vlastník optického kabelu zajistí nebo provede opravu poškození výše uvedené optické trasy (optických tras).
4. Poskytovatel musí disponovat náhradními díly v minimálním množství 1 (slovy: jednoho) kusu od všech nezbytných komponent vztahujících se k předmětu smlouvy v servisním depozitním skladu. Ceny náhradních dílů použitých pro odstranění Incidentu jsou součástí ceny za Služby.
5. Poskytovatel v rámci Služeb zajistí dostupnost optické trasy definované v bodě 1 této přílohy Smlouvy na hodnotě 99,90 % nebo vyšší a to měsíčně (sledované období) pouze ve vztahu k Incidentu A.

Parametr dostupnost sítě v % se vypočítá podle vzorce:

**T celková – T preventivní údržby – T působení třetí strany – T nedostupnosti**

**Dostupnost** [%] **= --------------------------------------------------------------------------------** **x 100**

**T celková – T preventivní údržby** – **T působení třetí strany**

**T celková**  celková doba za sledované období (v hodinách)

**T preventivní údržby** celková doba provozních výluk při provádění preventivních prohlídek, údržbě a měření optických vláken tras páteřní optické sítě MV (v hodinách)

**T působení třetí strany**  celková doba působení skutečností vyvolaných třetí stranou (v hodinách)

**T nedostupnosti** celková doba nedostupnosti tras páteřní optické sítě MV (v hodinách)

1. V případě neprovozuschopnosti optické trasy je Objednatel povinen nahlásit Poskytovateli daný Incident prostřednictvím HelpDesk kontaktu uvedeného v Příloze č. 2 Smlouvy, a to telefonicky s následným písemným potvrzením elektronickou poštu = prokazatelné nahlášení.
2. Poskytovatel garantuje následující dobu odstranění Incidentu od jeho prokazatelného nahlášení Objednatelem, a to dle následujících typů Incidentu:

|  |  |
| --- | --- |
| Incident typu A | Do 4 hod |
| Incident typu B | Do 46 hod |
| Incident typu C | BE (Best effort) dle nejlepšího úsilí |

Rozhodující pro začátek doby pro odstranění Incidentu je čas písemného nahlášení Objednatele.

1. Požadavky na odstranění Incidentu Poskytovateli mohou telefonickou formou vznášet kontaktní osoby ve věcech technických Objednatele uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy, vždy však musí následovat písemné potvrzení požadavku.
2. Písemný požadavek na odstranění Incidentu Objednatelem, resp. písemné potvrzení telefonického požadavku na odstranění Incidentu musí obsahovat alespoň tyto údaje:

* jméno osoby, která Incident nahlásila
* jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele
* popis Incidentu (jak se porucha projevuje).

1. Každý Incident bude hlášen samostatným požadavkem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
2. Poskytovatel se zavazuje Objednateli potvrdit telefonicky v průběhu nahlášení přijetí Incidentu, následně pak však vždy písemně e-mailem nebo faxem jeho převzetí do 30 minut od jeho přijetí.
3. Po odstranění Incidentu Poskytovatelem podepíší odpovědní pracovníci ve věcech technických Objednatele a Poskytovatele Protokol o servisním zásahu (vzor je uveden v Příloze č. 3 - Protokol o servisním zásahu).
4. Poskytovatel zajistí vydávání vyjádření k přítomnosti komunikačního vedení MV podle § 102 zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně některých souvisejících zákonů v platném znění a územně analytických podkladů ke sledovanému jevu 82 dle přílohy č. 1 vyhlášky 500/2006 Sb., o územně analytických podkladech, územně plánovací dokumentaci a způsobu evidence územně plánovací činnosti, v platném znění.
5. Poskytovatel zajistí svoji účast na místních šetřeních, přejímkách stavenišť a dozor při pracích v ochranném pásmu komunikačního vedení MV a v případě požadavku zajistí vytýčení uvedených optických tras.

**Sankce, náhrada újmy**

V případě nedodržení doby odstranění Incidentu A dle bodu 8 Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy za každou, i započatou hodinu prodlení nad rámec doby odstranění Incidentu A dle bodu 8 Přílohy č. 1 Smlouvy.

V případě nedodržení doby odstranění Incidentu B dle bodu 8 Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 0,3 % z měsíční ceny Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy za každou, i započatou hodinu prodlení nad rámec doby odstranění Incidentu B dle bodu 8 Přílohy č. 1 Smlouvy.

V případě nedodržení úrovně SLA dostupnosti optických tras dle bodu 6 Přílohy č. 1 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje uhradit veškeré škody tímto nedodržením Objednateli vzniklé.

Za každé jednotlivé porušení povinnosti dle čl. 7 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.

Za porušení povinnosti dle článku 5.1 písm. f) této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 2 500,- Kč (slovy: dva tisíce pět set korun českých) za každé jednotlivé porušení.

Za každé jednotlivé porušení povinnosti dle čl. 9 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.

V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, má Poskytovatel právo žádat na Objednateli úrok z prodlení v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění.

Vyúčtování smluvní pokuty/úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury. Úhrada smluvní pokuty/úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.

Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci § 2050 Občanského zákoníku.