



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Číslo smlouvy Objednatele: 01IN-004259

Číslo smlouvy Poskytovatele: 18712921

Evidenční číslo (ISPROFIN/ISPROFOND): 500 116 0007

Název související veřejné zakázky: Internetové připojení v lokalitě Libnič

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi následujícími smluvními stranami (dále jako „Smlouva“):

Ředitelství silnic a dálnic ČR

se sídlem

Na Pankráci 546/56, 140 00 Praha 4

IČO:

65993390

DIČ:

CZ65993390

právní forma:

příspěvková organizace

bankovní spojení:

[REDACTED]

zastoupeno:

[REDACTED]

osoba oprávněná k podpisu smlouvy:

[REDACTED]

kontaktní osoba ve věcech smluvních:

[REDACTED]

e-mail:

[REDACTED]

tel:

[REDACTED]

kontaktní osoba ve věcech technických:

[REDACTED]

e-mail:

[REDACTED]

tel:

[REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

PODA a.s.

se sídlem

28. října 102, 702 00 Ostrava

IČO:

25816179

DIČ:

CZ25816179

zápis v obchodním rejstříku:

Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka č. 4020

právní forma:

akciová společnost

bankovní spojení:

[REDACTED]

zastoupen:

[REDACTED]

kontaktní osoba ve věcech smluvních:

[REDACTED]

e-mail:

[REDACTED]

tel:

[REDACTED]

kontaktní osoba ve věcech technických:

[REDACTED]

e-mail:

[REDACTED]

tel:

[REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále také společně jako „**Smluvní strany**“)

I.

Úvodní ustanovení

1. Smlouva je uzavřena podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu na služby vedené pod výše uvedeným názvem zadávané mimo zadávací řízení v souladu s § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**Zakázka**“).
2. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu Smlouvy a zadávací dokumentace nebo výzvy k podání nabídek Zakázky jsou stanovena tato výkladová pravidla:
 - a) v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Zakázky vyjádřený zadávací dokumentací nebo výzvou k podání nabídek;
 - b) v případě chybějících ustanovení Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávací dokumentace nebo výzvy k podání nabídek;
 - c) v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a zadávací dokumentace nebo výzvy k podání nabídek budou mít přednost ustanovení Smlouvy.

II.

Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli plnění (služby), jejichž podrobný soupis včetně specifikace je uveden v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Služby**“).
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Služby na následujícím místě: v lokalitě Libnič, det. pracoviště SSÚD Chotoviny – Libnič čp. 112, 373 71 Libnič, GPS: 49.0207034261N / 14.5435679559E.
3. Objednatel se zavazuje řádně a včas poskytnuté Služby (jejich výstupy) převzít (akceptovat) a uhradit Poskytovateli za poskytnutí Služeb dle této Smlouvy cenu uvedenou v čl. IV této Smlouvy.
4. Pokud se na jakoukoliv část plnění poskytovanou Poskytovatelem vztahuje GDPR (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)), je Poskytovatel povinen zajistit plnění svých povinností v GDPR stanovených. V případě, kdy bude Poskytovatel v kterémkoliv okamžiku plnění svých smluvních povinností zpracovatelem osobních údajů poskytnutých Objednatelem nebo získaných pro Objednatele, je povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit a bezodkladně (vždy však před zahájením zpracování osobních údajů) s ním uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů. Smlouvu dle předcházející věty je dále Poskytovatel s Objednatelem povinen uzavřít vždy, když jej k tomu Objednatel písemně vyzve.

III.

Doba plnění

1. Poskytovatel je povinen poskytnout Služby Objednateli do 30 dnů ode dne účinnosti této Smlouvy.

IV.

Cena

1. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli za poskytnutí Služeb Cenu měsíčně zpětně za Služby řádně poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci, a to ve výši stanovené dle přílohy č. 2 Smlouvy (dále jen „**Cena**“), která obsahuje položkový soupis Služeb s jednotkovými cenami, upravené dle Dohody o garantované dostupnosti služeb dle čl. 2., Přílohy č. 3 této Smlouvy. Jednorázový zřizovací poplatek je předmětem vyúčtování v rámci faktury za první kalendářní měsíc. Celková uhrazená Cena, tj. součet částek jednotlivých uhrazených faktur, za období prvních 24 měsíců od zřízení služby, vč. zřizovacího poplatku nepřesáhne částku 81.950,- v Kč bez DPH.
2. Cena je stanovena jako maximální a nepřekročitelná s výjimkou změny zákonné sazby DPH nebo s výjimkou dodatkem Smlouvy sjednané nepodstatné změny Smlouvy.
3. Položkový rozpis Ceny Služeb je uveden v příloze č. 2 této Smlouvy.

V.

Platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje uhradit fakturovanou Cenu Služeb jednorázovým bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře, a to na základě daňového dokladu – faktury vystavené Poskytovatelem se lhůtou splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury Objednateli. Fakturu lze předložit Objednateli nejdříve po protokolárním převzetí Služeb Objednatelům bez vad, resp. po odstranění všech vad Služeb a nejpozději ve lhůtě do 15 dnů ode dne protokolárního předání Služeb Objednateli. Faktura musí být doručena na následující adresu Objednatele: ŘSD ČR, GŘ - Čerčanská 2023/12, 140 00 Praha 4 – Kačerov, v případě faktury v elektronické podobě na adresu: posta@rsd.cz. S fakturační adresou Objednatele: ŘSD ČR - Na Pankráci 56, 145 05 Praha 4 – Pankrác. Fakturace na základě předávacích listů/protokolů potvrzených zástupci obou smluvních stran, které budou přílohou faktur.
2. Fakturovaná Cena musí odpovídat Ceně uvedené v čl. IV odst. 1 Smlouvy a oceněnému rozpisu Ceny Služeb uvedenému v příloze č. 2 Smlouvy a upravená dle dohody o garantované dostupnosti služeb (SLA), v příloze č. 3 této Smlouvy.
3. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené platnými právními předpisy, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb. a § 435 Občanského zákoníku. Faktura dále musí obsahovat číslo Smlouvy, název Zakázky a evidenční číslo (ISPROFIN/ISPROFOND). Pokud faktura

nebude obsahovat všechny požadované údaje a náležitosti nebo budou-li tyto údaje uvedeny Poskytovatelem chybně, je Objednatel oprávněn takovou fakturu Poskytovateli ve lhůtě splatnosti vrátit k odstranění nedostatků, aniž by se tak dostal do prodlení s úhradou Ceny. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli novou (opravenou) fakturu ve lhůtě 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení prvotní (chybné) faktury Objednateli. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v takovém případě povinen hradit fakturu ve lhůtě splatnosti uvedené na prvotní (chybné) faktuře a Poskytovateli nevzniká v souvislosti s prvotní fakturou žádný nárok na úroky z prodlení.

4. Objednatel neposkytuje žádné zálohy na Cenu.
5. Smluvní strany se dohodly, že povinnost úhrady faktury vystavené Poskytovatelem je splněna okamžikem odepsání příslušné peněžní částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného na faktuře. Poskytovatel je povinen na faktuře uvádět účet Poskytovatele uvedený v ustanovení Smlouvy upravujícím Smluvní strany.
6. Platby budou probíhat v Kč (korunách českých) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

VI.

Odpovědnost za vady

1. Objednatel je oprávněn uplatnit (reklamovat) u Poskytovatele vady poskytnutých Služeb včetně výstupů Služeb, jestliže nebyly poskytnuty v souladu se Smlouvou. Objednatel je povinen uplatnit vadu poskytnutých Služeb u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, kdy Objednatel vadu zjistil (dále jen „Vytčení vady“). K Vytčení vady výstupů Služeb zachycených na hmotném podkladě je Objednatel oprávněn ve lhůtě 6 (šesti) měsíců ode dne převzetí daného výstupu Služby, tj. ode dne podpisu příslušného předávacího protokolu nebo jiného relevantního dokladu o převzetí výstupu Služby.
2. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění Vytčené vady bez zbytečného odkladu po Vytčení vady Objednatelem, nejpozději však do pěti (5) kalendářních dnů ode dne Vytčení vady Objednatelem (dále jen „Vytčená vada“). Objednatel je oprávněn požadovat namísto odstranění Vytčené vady slevu z Ceny, resp. z Ceny dané části Služeb.
3. Jestliže je Vytčená vada vzhledem k povaze Služeb a Výstupů Služeb neodstranitelná, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli v rámci Vytčení vady zcela nové provedení Služeb nebo slevu z Ceny Služeb nebo je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to dle své volby učiněné v okamžiku uplatnění vady u Poskytovatele.
4. Jestliže má Vytčená vada charakter vady právní je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli odstranění Vytčené vady spočívající v zajištění nerušeného užívání Služeb, resp. výstupů Služeb Objednatelem, a/nebo slevu z Ceny a/nebo je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to dle své volby učiněné při uplatnění vady Služeb.
5. Smluvní strany se mohou na žádost Objednatele písemně dohodnout na jiném způsobu řešení Vytčení vady.
6. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že pokud Objednatel neuplatní v rámci Vytčení vad jiné řešení Vytčené vady, než je odstranění Vytčené vady, je Poskytovatel povinen vyřešit Vytknutou vadu jejím bezplatným odstraněním.

7. Poskytovatel je povinen postupovat při odstraňování Vytčených vad Služeb, resp. vad výstupů Služeb s odbornou péčí, Vytčené vady odstraňovat ve lhůtách stanovených k tomu Objednatelem s přihlédnutím k objektivní časové náročnosti odstranění dané Vytčené vady. Při odstranění vady Služeb je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s požadavky a instrukcemi Objednatele a v souladu s jemu známými zájmy Objednatele. Poskytovatel je povinen po celou dobu odstraňování Vytčených vad informovat Objednatele o postupu jejich odstraňování, a to způsobem, formou, rozsahem a v termínech či lhůtách určených Objednatelem v rámci Vytčení vady, pokud tuto povinnost Poskytovatele v rámci Vytčení vady Objednatel stanoví. Pokud tuto povinnost Poskytovatele v rámci Vytčení vady ve smyslu předchozí věty Objednatel nestanoví, platí, že je Poskytovatel povinen Objednatele informovat pouze na základě jednotlivé písemné žádosti Objednatele, a to v termínu či lhůtě v této žádosti uvedené a nejsou-li uvedené, pak ve lhůtě přiměřené.
8. V případě Vytčených vad výstupů Služeb je Poskytovatel povinen tyto vady odstranit ve lhůtě stanovené mu k tomu Objednatelem (tj. předat Objednateli v této lhůtě řádný výstup Služeb). Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí výstupů Služeb, pokud zjistí, že Vytčené vady nebyly Poskytovatelem řádně odstraněny. V případě, že Objednatel odmítne převzít výstupy Služeb, u nichž nebyly odstraněny Poskytovatelem vady, má se za to, že Vytčená vada je vadou neodstranitelnou, a Objednatel má dále právo požadovat slevu z Ceny Služeb nebo zcela nové poskytnutí Služeb nebo má právo od Smlouvy odstoupit, a to dle své volby učiněné při odmítnutí převzetí Dokumentace nebo Výstupů z důvodu neodstranění jejich vad.

VII.

Smluvní sankce

1. Za prodlení s poskytováním Služeb, resp. za prodlení s předáním výstupů Služeb, se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z Ceny Služeb stanovené v čl. IV. této Smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení, s výjimkou případů, které se řídí Dohodou o garantované dostupnosti služeb dle čl. 2., Přílohy č. 3 této Smlouvy.
2. V případě prodlení Objednatele s uhrazením Ceny je Poskytovatel oprávněn po Objednateli Požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
3. Uplatněním smluvní pokuty není dotčena povinnost Smluvní strany k náhradě škody druhé Smluvní straně až do výše hodnoty Celkové nabídkové ceny za 24 měsíců poskytování Služeb včetně jednorázového zřizovacího poplatku vč. DPH. Uplatněním smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele k poskytnutí Služeb Objednateli.

VIII.

Důstojné pracovní podmínky

Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004

Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění Smlouvy podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavateli). Poskytovatel se také zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění Smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavateli), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v ČR. Poskytovatel je dále povinen zajistit, že všechny osoby, které se na plnění Smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavateli) budou proškoleny z problematiky BOZP a že jsou vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy, je-li používání osobních ochranných pracovních prostředků s ohledem na předmět Smlouvy vyžadováno. V případě, že Poskytovatel (či jeho poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného dle tohoto článku Smlouvy orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání, je Poskytovatel povinen přijmout nápravná opatření a o těchto, včetně jejich realizace, písemně informovat Objednatele, a to v přiměřené lhůtě stanovené po dohodě s Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení dle tohoto článku Smlouvy.

IX.

Ukončení Smlouvy

1. Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit písemnou dohodou.
2. Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy s účinky ex tunc v případě, že Poskytovatel ve stanovených lhůtách či termínech nezapočne s plněním předmětu Smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že prokáže, že Poskytovatel v rámci své nabídky podané v Zakázce uvedl nepravdivé údaje, které ovlivnily výběr nejvhodnější nabídky.
4. Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že druhá Smluvní strana opakovaně (minimálně třikrát) poruší své povinnosti dle této Smlouvy a na tato porušení smluvních povinností byla Smluvní stranou písemně upozorněna. Smluvní strany výslovně sjednávají, že jsou dle tohoto odstavce Smlouvy oprávněny od Smlouvy platně odstoupit i tím způsobem, že písemné odstoupení od Smlouvy doručí druhé Smluvní straně společně s třetím písemným upozorněním na porušení smluvní povinnosti druhé Smluvní strany.
5. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s účinky od doručení písemné výpovědi Poskytovateli, a to i bez uvedení důvodu. V tomto případě je však povinen Poskytovateli uhradit nejen cenu již řádně poskytnutých Služeb, ale i Poskytovatelem prokazatelně doložené marně vynaložené účelné náklady přímo související s neuskutečněnou částí předmětu plnění, které Poskytovateli vznikly za dobu účinnosti Smlouvy. Náklady ve smyslu předchozí věty se nerozumí ušlý zisk.

6. Smluvní strany jsou dále oprávněny Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou 3 kalendářních měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně.
7. Smluvní strany jsou dále oprávněny Smlouvu písemně vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců její účinnosti.

X.

Registr smluv

1. Poskytovatel poskytuje souhlas s uveřejněním Smlouvy v registru smluv zřízeným zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon o registru smluv“). Poskytovatel bere na vědomí, že uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel. Do registru smluv bude vložen elektronický obraz textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadata Smlouvy.
2. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí, že Smlouva bude uveřejněna v registru smluv bez ohledu na skutečnost, zda spadá pod některou z výjimek z povinnosti uveřejnění stanovenou v § 3 odst. 2 zákona o registru smluv.
3. V rámci Smlouvy nebudou uveřejněny informace stanovené v § 3 odst. 1 zákona o registru smluv označené Poskytovatelem před podpisem Smlouvy.

XI.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti připojením uznávaného elektronického podpisu¹ obou Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, která skončí uplynutím 24 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.
3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze prostřednictvím vzestupně číslovaných dodatků uzavřených v elektronické podobě.
4. Pokud není ve Smlouvě a jejích přílohách stanoveno jinak, řídí se právní vztah založený touto Smlouvou Občanským zákoníkem.

¹ Uznávaný elektronický podpis může být do všech souborů tvořících elektronický originál Smlouvy připojen i prostřednictvím hash souborů s uznávaným elektronickým podpisem, vytvořených otiskem z originálního souboru Smlouvy, jednotlivých příloh Smlouvy nebo i archivu souborů obsahujícího přílohy Smlouvy. Hash soubor zaručuje integritu originálního souboru, ze kterého byl otištěn (tj. při porovnání hash souboru vůči originálnímu souboru, ze kterého byl otištěn, lze s jistotou určit, zda došlo nebo nedošlo k pozměnění obsahu originálního souboru). Kupující používá hash soubory ve formátu PKCS#7 v DER kódování, vytvořené pomocí algoritmu SHA256 s algoritmem podpisu SHA256RSA

5. Tato Smlouva se vyhotovuje ve 4 (čtyřech) stejnopisech, z nichž obě Smluvní strany obdrží po 2 (dvou) stejnopisech.
6. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace Služeb
 - Příloha č. 2 – Rozpis Ceny Služeb
 - Příloha č. 3 – Ohlašování a odstraňování poruch, plánované výpadky a SLA
 - Příloha č. 3 – Smlouva o zpracování osobních údajů (vzor)

29. 4. 2020

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Předmětem plnění veřejné zakázky je internetové připojení v lokalitě Libnič, det. pracoviště SSÚD Chotoviny – Libnič čp. 112, 373 71 Libnič, GPS: 49.0207034261N / 14.5435679559E s následujícími parametry:

Popis služby	Parametry služby	Pozn.
Symetrická linka se zaručenou konektivitou do Internetu	30 Mbps 1:1	
Předávací rozhraní	RJ45	
Pevná IP adresa	ano, 1x IPv4	

Kontaktní osoby (vč. zajištění přítomnosti kontaktní osoby v lokalitě připojení):

██

██

██

Příloha č. 2 – Rozpis Ceny Služeb

Položka	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena včetně DPH v Kč
Jednorázový zřizovací poplatek	2.990,-	627,90,-	3.617,90,-
Nabídková cena za 24 měsíců poskytování služby	78.960,-	16.581,60,-	95.541,60,-
Celková nabídková cena za 24 měsíců poskytování Služeb včetně jednorázového zřizovacího poplatku	81.950,-	17.209,50,-	99.159,50,-
Cena za 1 měsíc poskytování služby	3.290,-	690,90,-	3.980,90,-

1. Ohlašování a odstraňování poruch, plánované výpadky

1.1. Poruchy, celková nedostupnost služeb

- 1.1.1. Poruchu na lince je Objednatel povinen ohlásit bez zbytečného prodlení na službu HelpDesk, provozovanou v režimu 24x7.
- 1.1.2. V ohlášení poruchy Objednatel uvede alespoň:
 - a) identifikaci Objednatele;
 - b) kdo činí ohlášení poruchy;
 - c) čas, kdy se porucha projevila;
 - d) popis poruchy, včetně údajů, na kterém zařízení se porucha projevuje.
- 1.1.3. Objednateli vzniká nárok na odstranění poruchy (začíná doba poruchy/nedostupnosti) okamžikem ohlášení jejího výskytu. V případě, že se porucha projevuje na zařízení umístěném v lokalitě Objednatele, není Poskytovatel v prodlení s odstraňováním vady v době, po kterou mu Objednatel k zařízení neumožní přístup.
- 1.1.4. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy vzniklé z důvodů na jeho straně tak, aby byla dodržena garantovaná dostupnost Služeb (viz dále v této příloze č. 3) a garantované parametry linky (viz příloha č. 1 této Smlouvy).
- 1.1.5. Při odstraňování poruchy je Objednatel povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost. Pokud Objednatel takovou součinnost neposkytne, tato doba se nepočítá do doby nedostupnosti Služeb dle této přílohy č. 3 Smlouvy.
- 1.1.6. Poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje Objednatele o odstranění poruchy prostřednictvím služby HelpDesk. Objednatel neprodleně zkontroluje dostupnost a funkčnost linky a potvrdí ji odsouhlasením prostřednictvím služby HelpDesk Poskytovateli.
- 1.1.7. Poskytovatel má právo Objednateli vyúčtovat náklady spojené s odstraňováním poruchy podle tohoto článku 1.1, přílohy č. 3, v případě, že bude prokazatelně zjištěno, že porucha nastala v důsledku porušení povinností podle této Smlouvy Objednatelem. Doba poruchy vzniklé zaviněním Objednatele se nezapočítává do doby nedostupnosti Služeb dle této přílohy č. 3 Smlouvy.

1.2. Plánované výpadky (údržba, rozvoj, přeložení linky atd.)

- 1.2.1. Plánované výpadky se nezapočítávají do doby nedostupnosti Služeb dle této přílohy č. 3 Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že:
 - 1.2.1.1. celková doba plánovaných výpadků v každém kalendářním měsíci nepřesáhne 0,2 %; smluvní strany se mohou v konkrétním případě písemně dohodnout jinak;
 - 1.2.1.2. bude plánované práce na lince, které si vyžádají nedostupnost Služeb, provádět pokud možno v době mimo pracovní špičku, tedy zejména v nočních hodinách a ve dnech pracovního volna a klidu.
- 1.2.2. Poskytovatel je povinen plánované výpadky Služeb oznámit Objednateli nejméně 10 pracovních dnů předem. Pokud tuto povinnost nedodrží, počítá se doba plánovaného výpadku do doby nedostupnosti, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.

2. Dohoda o garantované dostupnosti služeb (Service Level Agreement (SLA))

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat po celou dobu poskytování Služeb podle této Smlouvy linku v takovém stavu, aby její garantované i standardní parametry byly řádně dodržovány a Objednatel se zavazuje poskytnout k tomu potřebnou součinnost.
- 2.2. Poskytovatel zaručuje a zajišťuje Objednateli nepřetržité poskytování Služeb (nepřetržitý provoz linky a její dostupnost 24 hodin denně, sedm dní v týdnu po celý kalendářní rok), s výjimkou povolené nedostupnosti podle ustanovení o plánovaných výpadech dle této Smlouvy.
- 2.3. Poskytovatel zaručuje Objednateli minimální měsíční dostupnost Služeb (využitelnost linky) s garantovanými parametry na úrovni **95,0 %**. Pro určení dostupnosti se použije následující vzorec:

$$Dostupnost\ v\ \% = \frac{(P - N)}{P} \times 100$$

kde **P** značí počet hodin v kalendářním měsíci, kdy objednatel mohl řádně užívat linku a **N** počet hodin, po které objednatel linku v kalendářním měsíci nemohl řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

- 2.4. Pokud Poskytovatel tento svůj závazek nesplní, má Objednatel právo na:
 - 2.4.1. slevu z měsíční ceny za Služeb ve výši 1 % za každé snížení dostupnosti v příslušném kalendářním měsíci o každých započatých 0,1 % a
 - 2.4.2. smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny za Služby za každé snížení dostupnosti v příslušném kalendářním měsíci o každých započatých 0,1 % a
 - 2.4.3. náhradu vzniklé škody.
- 2.5. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba, kdy Služby nebudou dostupné z důvodu ležících na straně Objednatele (např. neposkytnutí nezbytné součinnosti, výpadek vzniklý na straně zařízení Objednatele, apod.), či z důvodu vyšší moci. Za začátek nedostupnosti se pro určení doby jejího trvání považuje čas jejího ohlášení Objednatelem v souladu ustanovením o ohlášení nedostupnosti Služeb dle této přílohy č. 3 Smlouvy.
- 2.6. V případě snížení kvality poskytovaných Služeb (např. omezená dostupnost, snížení technické kvality pod garantované parametry apod.), má Objednatel právo na odpovídající slevu z Ceny a 1 měsíc poskytování služby, dle Položkového rozpisu Ceny Služeb v příloze č. 2 této Smlouvy, (kreditaci).
- 2.7. V případě částečného spoluzavinění snížení garantované dostupnosti Služeb ze strany Objednatele se smluvní strany dohodnou na přiměřeném snížení částky kreditované Objednateli.