

PK57317Y

Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-279880176838_0



uzavřená dle § 1746 odst. 2 násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Smlouva“)

mezi

Poskytovatelem:

Vodafone Czech Republic a.s.,

se sídlem náměstí Junkovych 2, 155 00 Praha 5

IČ: 25788001

bankovní spojení:

č. účtu:

spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem

v Praze, spisová značka B.6064

zastoupený: na základě pověření

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Účastníkem:

Jméno účastníka: Městská část Praha 16

Se sídlem /místem podnikání: Václava Balého 23/3, 153 00 Praha 5

IČ: 241598

DIČ: CZ00241598

801 - Obec nebo městská část hlavního města Prahy

jednající: Mgr. Karel Hanzlík, Starosta

(dále jen „Účastník“)

(dále společně také „smluvní strany“)

1. Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je rámcová úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jiných služeb (dále všechny jen „Služby“) a prodeji (a pronájmu) zboží. Poskytovatel se zejména zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby a zboží za podmínek uvedených v obchodních podmínkách (dále jen „**Obchodní podmínky OneNet**“) a Účastník se zavazuje hradit cenu Služeb a zboží poskytnutých Poskytovatelem a plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
- 1.2 Služby a zboží budou Účastníkovi poskytovány na základě jednotlivých dílčích objednávek Služeb a zboží. Po obdržení objednávky požadovaných Služeb či zboží Poskytovatelem uzavřou smluvní strany písemnou dílčí smlouvu o poskytování konkrétní Služby či zboží obsahující technickou specifikaci příslušné Služby a zboží (dále jen „**Dílčí smlouva**“).

2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro zřízení a řádné poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s Obchodními podmínkami OneNet a uzavřenými Dílčími smlouvami.
- 2.2 Účastník se zavazuje, že po dobu trvání Smlouvy neklesne rozsah jím užívaných Služeb pod minimální měsíční částku ve výši **5 300,- Kč** (bez DPH), která je cenou sjednanou za služby, a to počínaje zúčtovacím obdobím ode dne **1. 5. 2022** (včetně) (dále jen „Rozhodný den“). Minimální měsíční částka se rovná celkové částce za poskytnuté Služby v jednom zúčtovacím období (měsíc) po uplatnění veškerých slev (bonusů) poskytnutých Účastníkovi dle Smlouvy a zobrazených ve vyúčtování Služeb. Přitom do minimální měsíční částky se počítá pouze částka za všechny Služby poskytované Poskytovatelem na základě jednotlivých Dílčích smluv, nikoli však částka odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran (např. tzv. Premium SMS). Jestliže Účastník poruší výše uvedenou povinnost a v příslušném zúčtovacím období klesne rozsah jím užívaných Služeb pod sjednanou minimální měsíční částku (bez DPH), doúčtuje Poskytovatel úhradu za Služby ve výši rozdílu mezi sjednanou minimální měsíční částkou (bez DPH) a cenou za Služby (bez DPH) skutečně odebrané v příslušném období, a to za každé období, ve kterém nebyla dodržena sjednaná výše minimální měsíční částky. Takto vypočtené doúčtování úhrady za Služby podléhá DPH, která bude uplatněna a připočtena ve výši dle platných předpisů. Účastník se zavazuje doúčtování úhrady za Služby zaplatit.
- 2.3 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta sleva ve výši **0,- Kč** (bez DPH). Tuto slevu je Účastník oprávněn čerpat od Rozhodného dne, postupně jako slevu z měsíční fakturace (tj. z vyúčtování služeb Poskytovatele, nikoliv však z částky odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran), přičemž každý měsíc může Účastník takto vyčerpat maximálně **1/24** této částky, a to za podmínky, že výše vyúčtování bez částky odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran bude po slevě činit minimálně 1,- Kč (bez DPH).

Vodafone Czech Republic a.s.
Náměstí Junkovych 2
155 00 Praha 5

Vodafone firemní péče 800 777 780
IČO: 25788001, DIČ: CZ25788001
VIP@vodafone.cz; vodafone.cz

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064

Str. 1 z 3
ver.3

První zelená síť



Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-279880176838_0



- 2.4 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta dále sleva ve výši **0,- Kč** (bez DPH), kterou je Účastník oprávněn využít od Rozhodného dne jako slevu na nákup zboží Poskytovatele (avšak cena bude po slevě činit minimálně 1,- Kč bez DPH).
- 2.5 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy nárok na nevyčerpanou část slevy dle článku 2.3 a 2.4 Smlouvy zaniká. Poskytovatel je rovněž oprávněn pozastavit poskytování uvedených slev v případě, že Účastník bude v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy, zejména v prodlení s placením vyúčtování Služeb. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se dodává, že tyto slevy nemohou být vyplaceny v hotovosti.
- 2.6 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit v případě porušení Smlouvy druhou smluvní stranou podstatným způsobem. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se kromě případů uvedených v občanském zákoníku rozumí také případy uvedené v čl. 10.3 Obchodních podmínek OneNet. V případě porušení povinnosti Účastníka vyplývající ze Smlouvy podstatným způsobem je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši součinu minimální měsíční částky (bez DPH) a počtu pravidelných zúčtovacích období zbývajících do konce sjednané doby trvání dle čl. 4.1 Smlouvy, a to počínaje zúčtovacím obdobím, kdy byla výzva k úhradě smluvní pokuty doručena Účastníkovi. Smluvní strany se dohodly, že v případě uplatnění smluvní pokuty dle tohoto článku Poskytovatelem Smlouva zaniká, a to uplynutím 10 dnů od doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty Účastníkovi. Kromě smluvní pokuty je Poskytovatel oprávněn v případě ukončení Smlouvy před koncem sjednané doby trvání dle čl. 4.1 požadovat po Účastníkovi i vrácení veškerých vyčerpaných slev a zvýhodnění poskytnutých na základě této Smlouvy, zejména slev dle čl. 2.3 a čl. 2.4 této Smlouvy. V případě předčasného ukončení Dílčí smlouvy, jejímž předmětem je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací před uplynutím sjednané doby trvání (zejména výpovědí, odstoupením nebo dohodou smluvních stran) se Účastník zavazuje zaplatit Poskytovateli odškodnění za předčasné ukončení Dílčí smlouvy (úhrada dle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) ve výši hodnoty sjednané služby zbývajících k úhradě od zániku účinnosti Dílčí smlouvy do konce sjednané doby trvání Dílčí smlouvy.
- 2.7 Jestliže Účastník využívá fixní služby (pevné linky, data, internet), zavazuje se v případě porušení povinnosti součinnosti ve smyslu čl. 2.17.1 Obchodních podmínek OneNet uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení. V případě porušení povinnosti součinnosti ve smyslu čl. 2.17.3 či 2.22 Obchodních podmínek OneNet se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení (u nějž k porušení povinnosti došlo).
- 2.8 Vyúčtování Služeb je splatné ve lhůtě **30 dnů** od vystavení vyúčtování, není-li ve vyúčtování uveden jiný den splatnosti. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě uvedené ve vyúčtování smluvní pokuty vystaveném Poskytovatelem. Zaplacení smluvní pokuty ani vrácení zvýhodnění nemá vliv na nárok Poskytovatele na náhradu škody vzniklé porušením povinnosti Účastníka v celém rozsahu.
- 2.9 Jestliže Účastník na základě této Smlouvy využívá od Poskytovatele služby datových SIM karet a s nimi spojené služby datového připojení, přičemž tímto datovým připojením se nerozumí služba přístupu k internetu, je oprávněn tuto službu datového připojení prodat či převést práva na subjekt odlišný od Účastníka, a to pouze pokud je datové připojení součástí finálního řešení za účelem poskytování služeb IoT spolu se specifickou službou Účastníka a zařízením k tomu určeným. Na příklad se může jednat o dálkový odečet energií, zabezpečení budov, kniha jízdy atp. V případě prodeje či převodu práv na subjekt odlišný od Účastníka v jiném případě než výše uvedeném je Poskytovatel oprávněn v souladu s čl. 7 Obchodních podmínek OneNet, okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb dle Dílčí smlouvy, příp. Smlouvy.

3. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení, datum narození:
Bydliště:
Funkce ve společnosti:
Telefon:
E-mail:



Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že Kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Účastníka ve všech záležitostech a při všech právních a jiných úkonech souvisejících se Smlouvou, tzn. je zejména oprávněna podepisovat za Účastníka dodatky k této Smlouvě, podepisovat jednotlivé Dílčí smlouvy, a to až do doby, než Účastník písemně sdělí Poskytovateli novou Kontaktní osobu. Účastník současně potvrzuje, že od Kontaktní osoby získal souhlas k poskytnutí jejích osobních údajů Poskytovateli, a to na dobu trvání Smlouvy, nejdéle však do doby oznámení změny Kontaktní osoby Poskytovateli, a k výše uvedenému účelu.

4. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou **24 měsíců** od Rozhodného dne. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.2 Pokud uplyne doba trvání Smlouvy dle předchozího článku, tak se Smlouva mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou a všechny Služby budou i nadále Účastníkovi poskytovány za podmínek a v rozsahu stanovených v této Smlouvě a jednotlivých Dílčích smlouvách.

5. Ustanovení společná a závěrečná

- 5.1 Poskytovatel je oprávněn aktualizovat a měnit jednostranně Obchodní podmínky OneNet, přičemž se zavazuje jakoukoliv aktualizaci nebo změnu oznámit bez zbytečného odkladu Účastníkovi před nabytím účinnosti této aktualizace nebo změny. Uvedené změny je Poskytovatel oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu, a to postupem dle čl. 3 Všeobecných podmínek pro poskytování služeb společnosti Vodafone (dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Práva a povinnosti výslovně neupravené v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě, se řídí podmínkami jednotlivých služeb, poskytování služeb elektronických komunikací se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Údaje**“) se řídí Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Informace**“). Reklamační vadného zboží se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem. Ceny Služeb a zboží neuvedené v Dílčích smlouvách se řídí aktuálně platným ceníkem pro zákazníky OneNet (dále jen „**Ceník**“).



Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb

Vodafone OneNet č. 1-279880176838_0



- 5.2 Obchodní podmínky OneNet jsou nedílnou součástí této Smlouvy, jakož i jednotlivých Dílčích smluv. Smluvní vztah tvoří ke dni jejich podpisu oběma smluvními stranami příslušné Dílčí smlouvy včetně příloh. V případě rozporu Smlouvy, Dílčích smluv, Obchodních podmínek OneNet, Ceníku, Všeobecných podmínek a ostatních dokumentů má přednost úprava obsažená v Dílčí smlouvě před touto Smlouvou, Obchodními podmínkami OneNet, Všeobecnými podmínkami a ostatními dokumenty, a to v tomto pořadí.
- 5.3 Aktuální verze Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek a Ceníku jsou k dispozici na stránkách vodafone.cz.
- 5.4 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s výše uvedenými dokumenty podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí a akceptuje je. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel trvá na svých Obchodních podmínkách OneNet, Všeobecných podmínkách, včetně všech ostatních výše uvedených dokumentů, a znění této Smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené v této Smlouvě ani v jiných navazujících dokumentech se řídí občanským zákoníkem, popř. dalšími příslušnými právními předpisy. Smluvní strany se dohodly na vyloučení § 557, § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
- 5.5 Účinnost této Smlouvy zanikají (se ukončují) veškeré smlouvy uzavřené před účinností této Smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se stejným či obdobným předmětem jako dle čl. 1 Smlouvy, včetně smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „stávající smlouvy“), pokud stávající smlouvy existují a jsou účinné ke dni účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochyb bude do doby zřízení příslušných služeb dle Dílčích smluv ponecháno nastavení služeb na všech účastnických mobilních číslech (dále jen „MSISDN“) podle stávajících smluv, přičemž veškeré výhody na těchto MSISDN budou čerpány pouze dle této Smlouvy, nebude-li dohodnuto jinak. Ukončením stávajících smluv však nezanikají jakékoli nároky Poskytovatele na úhradu dlužných částek či splnění jiných závazků Účastníka vyplývajících z jakékoli stávající smlouvy.
- 5.6 V souvislosti s uzavíráním této Smlouvy a Dílčích smluv smluvní strany ujednaly následující pravidla. Odpověď druhé strany s dodatkem nebo odchylkou, není přijetím nabídky na uzavření smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky (§ 1740 odst. 3 občanského zákoníku). Poskytovatel poskytuje služby a zboží pouze za podmínek uvedených ve Smlouvě a Dílčí smlouvě, a proto zaslání jiných obchodních podmínek považuje Poskytovatel za nepřijetí návrhu smlouvy a takové zaslání považuje za nový návrh. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně potvrzeno (§ 1751 odst. 2 občanského zákoníku), poskytování služeb se za takové přijetí nepovažuje.
- 5.7 Smluvní strany se zavazují v souvislosti s plněním smlouvy dodržovat veškeré právní předpisy upravující sankce (ekonomické, obchodní či finanční sankce, embarga nebo jiná omezující opatření), jakož i předpisy o kontrole exportu, platné v České republice, Evropské unii, Spojeném království a Spojených státech amerických. Každá strana má povinnost informovat druhou stranu při porušení těchto právních předpisů či změně statutu dané smluvní strany v souvislosti se sankcemi a kontrolou exportu. V případě, že taková situace nastane, má druhá strana právo okamžitě přerušit poskytování služeb a zboží nebo smlouvu ukončit, a to bez jakýchkoli sankcí.
- 5.8 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 5.9 Tato Smlouva a Dílčí smlouva může být měněna pouze písemně; písemnou formou není pro účely změny Smlouvy a Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.10 Účastník, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, výslovně prohlašuje, že se zřekl všech nároků uvedených v odstavcích 1, 3 a 5 čl. 102 a v odstavcích 1 a 3 čl. 107 SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, které upravují požadavky na informace u smluv a nabídku balíčků služeb.

Přílohy: Příloha č. 1 - Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb (Service Level Agreement).

Vodafone Czech Republic a.s.

Místo, datum: OSTRAVA 22.4.2022

Jméno:

Pozice: Digital Sales Account Manager

Podpis:

Městská část Praha 16

Místo, datum: PRAHA 22.4.2022

Jméno: Mgr. Karel Hanzlík

Pozice: Starosta





Příloha č. 1 Rámcové smlouvy o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-279880176838_0

Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb (Service Level Agreement)

1. Service Level Agreement

- 1.1 Service Level Agreement, tj. Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb (dále jen „SLA“) je písemné ujednání, kterým se Poskytovatel zavazuje Účastníkovi poskytnout záruku za dodržení mezních hodnot určité skupiny parametrů pro konkrétní služby, pro které je SLA nabízeno v rámci sjednané Dílčí smlouvy (dále jen „Služba“). Sjednaná úroveň SLA, je-li pro danou Službu nabízeno, musí být vždy výslovně uvedeno v Dílčí smlouvě.
- 1.2 Podmínkou pro poskytnutí SLA je, že si Účastník pronajme koncové zařízení od Poskytovatele.
- 1.3 Garantovaná úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) stanovuje zejména tyto hodnoty klíčových kvalitativních parametrů:
 - dobu opravy Výpadku;
 - měsíční dostupnost Služby.
- 1.4 Při měření jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby bude Poskytovatel zohledňovat zatížení sítě Účastníkem a současně budou sledovány kvalitativní ukazatele Služby definované jako hodnoty parametrů Služby.
- 1.4.1 Při zjišťování, zda byly dodrženy kvalitativní parametry služby přístupu k síti Vodafone, k jejimuž poskytování je nutné pronajaté koncové zařízení, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty zapříčiněné v důsledku jakékoli události způsobené nedodržení povinností ze strany Účastníka (zákonných nebo smluvních).
- 1.5 V případě, že mezní hodnoty jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby uvedené v čl. 5 příp. čl. 6 tohoto SLA budou Poskytovatelem porušeny, má Účastník právo na slevu z ceny Služby, přičemž cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za Službu (bez DPH) zvýšená o případnou cenu zvolené úrovně SLA (bez DPH). Sleva bude Účastníkovi poskytnuta v nejbližším následujícím zúčtovacím období v příslušném vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Způsob výpočtu slevy je uveden v tomto SLA dále.
- 1.6 Poskytovatel má právo odmítnout, případně zrušit poskytování SLA v případě, že přípojka na straně Účastníka nesplňuje technické parametry pro danou úroveň kvality služby. Odmítnutí, případně zrušení SLA Poskytovatelem nemá za následek ukončení příslušné Dílčí či Rámcové smlouvy. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran dle příslušné Dílčí nebo Rámcové smlouvy zůstávají nedotčena.
- 1.7 Poskytovatel je rovněž oprávněn odmítnout poskytování SLA, případně zcela či částečně odmítnout jakékoli nároky Účastníka dle čl. 7 tohoto SLA, jestliže dojde k nedodržení hodnoty jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby Poskytovatelem v důsledku závady vzniklé v souvislosti s nestandardní instalací provedenou na žádost Účastníka.

2. Doba opravy Výpadku

- 2.1 Za Výpadek se pro účely této dohody považuje skutečnost, že Službu nelze využít nebo ji lze využít pouze částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (také jen jako „Výpadek“).
- 2.2 Za dobu opravy Výpadku se pro účely tohoto výpočtu považuje doba od nahlášení Výpadku Účastníkem Poskytovateli na předem sjednaný kontakt (dohledové centrum Poskytovatele – tzv. NOC) a potvrzení Výpadku Poskytovatelem do doby odstranění příčiny Výpadku. Doba opravy Výpadku se počítá v hodinách.
- 2.3 O nahlášení Výpadku Účastníkem bude vždy v okamžiku telefonického nahlášení Výpadku Účastníkem na sjednaný kontakt a potvrzení Výpadku Poskytovatelem učiněn Poskytovatelem „Záznam o výpadku“. V okamžiku odstranění příčiny nahlášeného Výpadku bude Poskytovatelem „Záznam o výpadku“ uzavřen. Okamžiky vzniku a uzavření Záznamů o výpadku jsou archivovány v Záznamu o výpadku jako časové příznaky po dobu nezbytně nutnou.
- 2.4 Do doby opravy Výpadku se nepočítá doba, po kterou trvaly zejména následující skutečnosti:
 - doba, po kterou nebyl Poskytovateli umožněn přístup k přípojce (Služba přístupu k síti Vodafone) na straně Účastníka a Poskytovatel tak neměl možnost poskytovat Službu, resp. zajistit opravu Výpadku,
 - jiné neposkytnutí součinnosti Účastníka dle Rámcové smlouvy,
 - doba, po kterou nebyla zjištěna chyba na straně Poskytovatele
 - doba, po kterou nebyla Služba dostupná v průběhu plánované údržby Poskytovatele nebo jeho dodavatelů,
 - doba, po kterou nebyly splněny nezbytné předpoklady pro poskytování Služby, zejména podmínek nutných pro provoz zařízení Poskytovatele (např. dodávka elektrické energie, apod.)
 - doba, po kterou nebyla Služba dostupná z důvodu nedbalosti nebo špatného užití Služby, neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace zařízení, popřípadě poškození koncového zařízení či jakéhokoli jiného zařízení ze strany Účastníka,
 - doba, po kterou trvá vyšší moc.
 - chyby koncového zákaznického zařízení a patch cordu
 - stav portu switche err-disabled (důsledek činnosti zákazníka)
 - mechanické poškození patch panelu (RJ45 - keystone)
 - stav kdy byla zákazníkem narušena funkce IP gatewaye (MAC nebo IP address stealing).
- 2.5 Výpadek nebude Poskytovatelem potvrzen v případě, že Poskytovatel neshledá na své straně žádnou závadu, tzn. zpravidla v případě, že bude postupem dle čl. 4 Poskytovatelem ověřeno, že Služba je funkční.





- 2.6 V případě, že bude z provozních důvodů nutno uskutečnit plánovanou údržbu systémů a přerušit příslušnou Službu (tzv. maintenance window), bude se taková údržba uskutečňovat přednostně v době od 02.00 hod. do 07.00 hod. a vždy po oznámení Účastníkovi, které bude uskutečněno nejpozději 5 pracovních dní předem.
- 2.7 V případě potřeby přerušení poskytování Služby za účelem provedení nouzových prací (tzv. emergency works) je Poskytovatel oprávněn uskutečnit tyto práce po oznámení zaslaném Účastníkovi alespoň 24 hodin předem.
- 2.8 Přerušení poskytování Služby z důvodu plánované údržby (maintenance windows) či provádění nouzových prací (emergency works) se nepočítá do doby opravy Výpadku.
- 2.9 Za účelem efektivního řešení Výpadků se Účastník zavazuje ustanovit v Dílčí smlouvě kontaktní osobu, která Poskytovateli poskytne plnou součinnost při jejich řešení. Poskytovatel je povinen řešit Výpadky Služby bez zbytečného odkladu po jeho nahlášení Účastníkem.
- 2.10 Pokud však Poskytovatel v noční době tj. v době od 19.00 hod. do 07.00 hod. zjistí, že došlo k přerušení Služby je povinen Účastníka kontaktovat a okamžitě zahájit řešení problému pouze za podmínky, že to bylo mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno v Dílčí Smlouvě. V opačném případě bude Poskytovatel kontaktovat Účastníka nejdříve v ranních hodinách po 07.00 hod.

3. Měsíční dostupnost Služby

- 3.1 Měsíční dostupnost Služby je poměr doby, během které je v daném kalendářním měsíci Služba funkční v rozsahu dohodnuté úrovně SLA ze strany Poskytovatele k celkové provozní době Služby v daném kalendářním měsíci.
- 3.2 Tento parametr je dán násobkem 100 a poměru rozdílu celkového počtu hodin v daném kalendářním měsíci a doby opravy Výpadku v daném kalendářním měsíci k celkovému počtu hodin v daném kalendářním měsíci.
- 3.3 Pro účely tohoto výpočtu se kalendářním měsícem rozumí 30 dní, tzn. celkem 720 hodin.

4. Ověřování dostupnosti Služby

- 4.1 Funkčnost Služby je sledována na IP vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. mezi routerem Účastníkem pronajatým od Poskytovatele s IP adresou definovanou v Předávacím protokolu a hraničním routerem Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, když opakovaně neprojde příkaz ping (zjištění časové odezvy) z Koncového bodu sítě na hraniční router Poskytovatele.

5. Nabízené typy SLA pro Služby:

SLA	Typy SLA			
	Basic	Standard	Silver	Gold
Minimální měsíční dostupnost lokality připojené prostřednictvím služby přístupu k síti Vodafone	99,0 %	99,5 %	99,7 %	99,9 %
Maximální doba opravy Výpadku	12 hod**	12 hod**	9 hod**	6 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 8 hodin měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň Agregace	Maximálně 1:50	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita
Zřizovací poplatek za SLA	Bez poplatku	Bez poplatku	Bez poplatku	15.000,- Kč
Měsíční paušál za SLA***	Bez paušálu	Bez paušálu	25 % z ceny Služby	75 % z ceny Služby

*) Úroveň SLA Basic je určena pouze pro službu Vodafone Company DSL

**) Do doby opravy Výpadku se počítá pouze denní doba včetně sobot, nedělí a svátků mezi 7:00 h a 19:00 hod.

***) Výše měsíčního paušálu za SLA se počítá z ceny Služby, již se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu (bez DPH).

Typ SLA Gold lze objednat pouze pro Služby, které Poskytovatel realizuje pomocí dvou nezávislých datových okruhů.



6. Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet IP Extension

Dostupnost Služby je sledována pomocí SBC, který vyhodnocuje průběh každého uskutečněného hovoru včetně signalizace. Iniciuje s koncovým zařízením komunikaci na úrovni všech používaných protokolů a poskytuje detailní informace o sestavování hovoru, kvalitě signalizace a zpožděné registraci PBX.

SLA pro službu Vodafone IP Extension	Standard	Gold
Minimální měsíční dostupnost služeb V2 ústředny	99,5 %	99,99 %
Maximální doba opravy Výpadku	10 hod *	4 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d

*) Do maximální doby opravy Výpadku se počítá pouze denní doba včetně sobot, nedělí a svátků mezi 7:00 h a 19:00 hod.

**) Měsíční paušál zvoleného typu SLA je již zahrnut v pravidelné měsíční platbě za Službu Vodafone IP Extension dle varianty služby zvolené v Dílčí smlouvě.

7. Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet Server Housing

Dostupnost Služby je definována těmito parametry:

Dostupnost konektivity, která je sledována na linkové vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. určeným portem přepínače Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, kdy všechny poskytnuté předávací rozhraní KBS nejsou funkční. Nefunkčnost KBS je stav, kdy KBS nepřijímá, či nepředává eth rámce. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost poskytovaných datových rozvodů.

(port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele.

Dostupnost napájení, je sledována pomocí rozvaděče silové distribuce (RSD). Místem předání elektrické energie jsou koncové zásuvky umístěné v podlaze pod jednotlivými stojany. Služba je nedostupná v případě, když ani v jednom ze dvou, či více jističů (napájecích větví) určených pro předmětný stojan není dodávána elektrická energie v dohodnutém rozsahu, Vybavovací charakteristika jističů „B“ a rozsah jistění se shoduje se zvolenou úrovní jističe v technické specifikaci služby. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost jističe a silového vedení do místa přední elektrické energie.

Dostupnost provozního prostředí v místě poskytovaného prostoru v rozsahu hodnot dle bodu 8. Těto dohody.

8. Nabízené typy SLA pro Službu Server Housing:

SLA	Standard	Gold
Minimální měsíční dostupnost IP	99,5 %	99,9 %
Minimální měsíční dostupnost napájení	99,5 %	99,9 %
Teplota přiváděného vzduchu	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C
Relativní vlhkost vzduchu	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %
Maximální doba opravy Výpadku	216 min	43,2 min
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
Proaktivní dohled KBS *	24h/365d	24h/365d
Stupeň agregace	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita
Maximální počet incidentů**	5 za období 365 dnů	3 za období 365 dnů
Poznámka	NA	Varianta dostupná pouze s redundancí silových vedení a ETH připojení Vodafone.

* KBS – Koncový bod sítě.

** - 365 po sobě následujících dnů

Doplňující parametry SLA

- Servisní okno : První úterý v měsíci od 22 do 04 hodin.

Reakční doby zřízení služby

- Standardní objednávky - Garantovaná doba zřízení standardních služeb s přidanou hodnotou do 6 pracovních dnů od objednání u Vodafone
- Expresní zřízení služby 2 dny od objednání u Vodafone

Reakční doby změny služby

- Změna velikosti prostoru ve skříni – 6 pracovních dnů
- Zvýšení snížení rychlosti – 4 pracovní dny
- Zvýšení příkonu – 4 pracovní dny do celkového maximálního příkonu na rack 3,6kW





9. Smluvní sankce za porušení jednotlivých parametrů garantované úrovně kvality

- 9.1 V případě nedodržení parametru Minimální měsíční dostupnosti lokality připojené prostřednictvím Služby pevného přístupu se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA) ve výši 0,5 % za každou započatou hodinu Výpadku nad definovanou dobu Minimální měsíční dostupnosti. Takto poskytnutá výše slevy za jeden kalendářní měsíc nikdy nepřekročí 25 % z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA).
- 9.2 V případě nedodržení parametru Maximální doby opravy Výpadku se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou Slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA) ve výši 0,25 % za každou započatou hodinu opravy Výpadku nad garantovanou Maximální dobu opravy Výpadku. Takto poskytnutá výše slevy za jeden Výpadek nikdy nepřekročí 25 % z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA).
- 9.3 Vrácení poměrné části měsíční ceny bude aplikováno jak za dostupnost, tak za trvání poruchy. V případě, že nebudou dodrženy oba z garantovaných parametrů. Poměrná část měsíční ceny se tudíž v takovém případě bude skládat z obou částí měsíční ceny. Celková výše vrácené měsíční ceny při nedodržení obou parametrů může být maximálně 60 %.
- 9.4 V případě překročení parametru „Maximální počet incidentů“ může účastník požádat o ukončení předmětné Služby bez jakýchkoliv sankčních poplatků.

Toto SLA je platné ode dne zřízení Služby.

