

## Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací pro Firemní zákazníky č. 47081

(dále jen „**Dodatek**“) uzavřený podle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění a podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

mezi

- 1. Nordic Telecom Regional s.r.o.**, IČO: 045 93 332, sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 359043  
Bankovní spojení:   
na straně jedné (dále jen jako „**Poskytovatel**“)

a

- 1. Střední škola Strážnice, příspěvková organizace**, IČO: 00837385, sídlem J. Skácela 890, 69662 Strážnice  
na straně druhé (dále také jako „**Firemní zákazník**“)

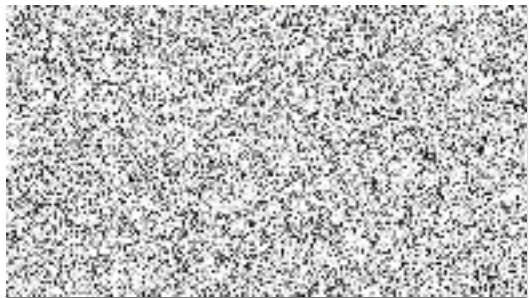
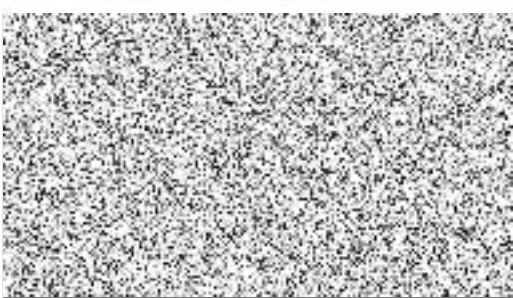
### I. Předmět Dodatku

1. Strany spolu uzavřely dne 28.02.2019 Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací pro Firemní zákazníky č.47081 na základě které poskytuje Poskytovatel Účastníkovi služby elektronických komunikací.
2. Smluvní strany se tímto Dodatkem dohodly na úpravě obsahu poskytované služby. Upravená služba je nově popsána v příloze č. 1 a plně nahrazuje původní specifikaci č. 1.

### II. Závěrečná ujednání

1. V ostatním, v tomto Dodatku neuvedeném, zůstávají původní smluvní ujednání (včetně do této doby uzavřených Dodatků) beze změny.
2. Tento Dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami. Tento Dodatek se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Smluvní strany svými podpisy stvrzují pravost a platnost Dodatku s tím, že se jedná o projev jejich pravé a svobodné vůle.

Přílohy: Příloha č.1

Datum:	31.5.2022	Datum:	31.5.2022
Jméno, příjmení:	Mgr. Ladislav Peřestý	Jméno, příjmení:	Ing. Petra Fialová
Pozice:	B2B Sales Manager	Pozice:	Ředitelka
			



Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě o poskytování služeb  
elektronických komunikací pro FIREMNÍ zákazníky č.47081

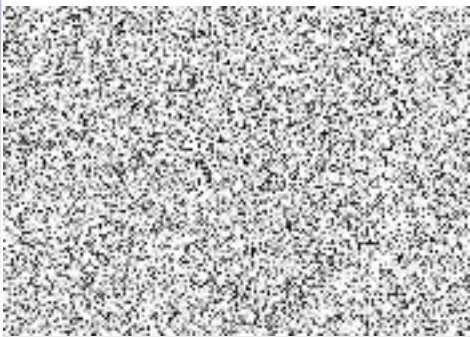
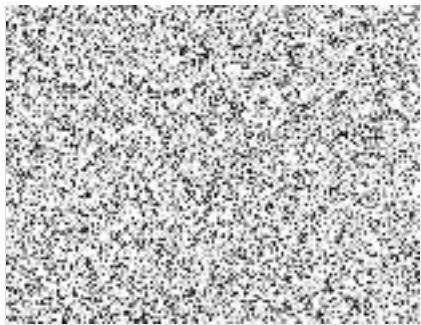
## **Specifikace služeb pro FIREMNÍHO zákazníka Střední škola Strážnice, příspěvková organizace (ID 25354)**

### **Seznam služeb**

Specifikace objednané služby č. 1 Internet Pro přípojka ..... 2

## Specifikace objednané služby č. 1 Internet Pro přípojka

<b>Produkt č. 47081</b>	<b>Internet Pro přípojka</b>
Adresa umístění	J. Skácela 890, Strážnice, 69662
<b>Technická specifikace</b>	
Šířka pásma	200/200 Mbps
Technologie	agregace 1:1
Koncové Zařízení	-
Doplňkové služby	Veřejná IP
<b>Servisní podpora</b>	
SLA	2
PIN pro NMC	NA
Kontaktní osoba zákazníka	
Kontakt pro hlášení poruch	
<b>Smluvní podmínky</b>	
Smlouva na dobu	určitou na 12 měsíců
Jednorázové poplatky	-
Měsíční cena služby	8 490 Kč

	<b>Poskytovatel</b>	<b>Zákazník</b>
Jméno a příjmení	Mgr. Ladislav Peřestý	Ing. Petra Fialová
Pozice	B2B Sales Manager	Ředitelka
Podpis		
Datum	31.5.2022	31.5.2022

# Obchodní podmínky pro FIREMNÍ zákazníky skupiny Nordic Telecom

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky pro Firemní zákazníky skupiny Nordic Telecom („OPF“) vydané společnostmi Nordic Telecom s.r.o., se sídlem Praha 4, Michle, Jihlavská 1558/21, PSČ 140 00, IČ 04001281, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 240959 a Nordic Telecom Regional s.r.o., se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, IČ 04593332, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 359043 (dále jen „Poskytovatel“), upravují ta práva a povinnosti, která jsou odlišná od ustanovení Všeobecných obchodních podmínek („VOP“) a která se týkají výlučně poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále jen „Služby“) prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací (dále jen „Sítě“) pro právnické osoby a fyzické podnikající osoby, které uzavírají s Poskytovatelem tzv. „Rámcovou smlouvu o poskytování služeb pro firemní řešení“ („Rámcová smlouva“).
- 1.2. Smlouva Firemního zákazníka je tvořena zejména těmito dokumenty:
  - i. Rámcová smlouva o poskytování služeb pro firemní řešení (tj. Rámcová smlouva), a to včetně jejích příloh a technických a jiných specifikací;
  - ii. Obchodní podmínky pro Firemní zákazníky skupiny Nordic Telecom (tj. OPF)
  - iii. Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací skupiny Nordic Telecom (tj. VOP)
  - iv. Ceník - pro ceny, které nejsou speciálně upraveny v Rámcové smlouvě
  - v. případně další podmínky týkající se příslušné služby v rozsahu, který není speciálně upraven v Rámcové smlouvě (např. Podmínky datových služeb, Podmínky portace atd.)
- 1.3. Služby, které poskytovatel danému Firemnímu zákazníkovi poskytuje, včetně parametrů Služby, jsou definovány v přílohách jeho Rámcové smlouvy.

## 2. POJMY

- 2.1. **„Firemním zákazníkem“** je právnická osoba ve smyslu § 20 Občanského zákoníku, v platném znění, či fyzická podnikající osoba ve smyslu § 420 odst. 2. Občanského zákoníku, v platném znění, která s Poskytovatelem uzavře Rámcovou smlouvu.
- 2.2. **„Malý podnik a Mikropodnik“** jsou subjekty odpovídající definici dle doporučení Komise č. 2003/361/ES z 6. května 2003.
- 2.3. **„Nezisková organizace“** je veřejně prospěšná právnická osoba podle § 146 Občanského zákoníku, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
- 2.4. **„Rámcová smlouva“** je smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb, produktů či zařízení, na jejímž základě poskytovatel Firemnímu zákazníkovi poskytuje služby určené pro řešení jeho firemních potřeb v oblasti elektronických komunikací, a to za technických a cenových a dalších podmínek v dané Rámcové smlouvě sjednaných.
- 2.5. **„Zařízením“** se pro účely smlouvy považuje veškerý hardware, včetně příslušenství, který je Firemnímu zákazníkovi poskytnut pro účel definovaný ve smlouvě.
- 2.6. **„ZoEK“** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

### 3. UZAVÍRÁNÍ A ZMĚNA SMLOUVY

- 3.1. Rámcová smlouva může být uzavřena pouze osobami oprávněnými k jednání, přičemž Rámcová smlouva může mít jak listinnou, tak i elektronickou formu. K uzavření smlouvy tedy může dojít jak oboustranně podepsanou listinou, tak i prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tedy zejména elektronicky (e-mail, webový formulář Poskytovatele) či telefonicky. Je-li smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku, zašle následně Poskytovatel Firemnímu zákazníkovi sumarizaci sjednaných smluvních podmínek v elektronické formě.
- 3.2. Rámcová smlouva je platná okamžikem, kdy si oprávnění zástupci obou smluvních stran příslušným komunikačním kanálem vzájemně prokazatelně potvrdí oboustranný souhlas se sjednanými smluvními podmínkami. Rámcová smlouva je účinná okamžikem platnosti, případně dnem, který si smluvní strany vzájemně v Rámcové smlouvě dohodnou.
- 3.3. Je-li předmětem plnění sjednaného v Rámcové smlouvě rovněž i instalace Zařízení do/na nemovitosti, odpovídá Firemní zákazník za zajištění souhlasu majitele nemovitosti s takovou instalací. Firemní zákazník odpovídá Poskytovateli za veškeré škody, které mu v důsledku absence souhlasu majitele nemovitosti vzniknou. Poskytovatel je oprávněn podmiňovat uzavření Rámcové smlouvy předložením takového souhlasu či titulu opravňujícího k instalaci.
- 3.4. Pro změnu smlouvy se použijí analogicky ustanovení bodu 3.1. výše. Poskytovatel je oprávněn tyto OPF jednostranně měnit. V takovém případě sdělí Firemnímu zákazníkovi nejméně 1 měsíc předem informaci o změně těchto OPF. Bude-li změna OPF znamenat pro Firemního zákazníka zhoršení podmínek, je Firemní zákazník oprávněn ukončit Rámcovou smlouvu ke dni účinnosti změny. Tento svůj nesouhlas oznámí Firemní zákazník poskytovateli nejpozději do 15 dnů od oznámení změny.
- 3.5. Smluvní strany si mohou po vzájemné dohodě upravit v Rámcové smlouvě smluvní podmínky odlišně od ustanovení těchto OPF či VOP.

### 4. UKONČENÍ SMLOUVY

- 4.1. **Předčasné ukončení:** Je-li Rámcová smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřena na dobu určitou, lze ji předčasně ukončit pouze:
  - i. dohodou smluvních stran sjednanou v souladu s ustanoveními těchto OPF;
  - ii. odstoupením z důvodů sjednaných v Rámcové smlouvě či těchto OPF;
  - iii. výpovědí ze strany Poskytovatele či Firemního zákazníka, s výpovědní dobou dle bodu 4 a v souladu s ustanoveními těchto OPF.
- 4.2. **Autoprolongace:** Je-li Rámcové smlouvy či jednotlivá Služba sjednaná na dobu určitou a chce-li Firemní zákazník Rámcovou smlouvu či jednotlivou Službu po uplynutí doby trvání ukončit či prodloužit na totožné období, musí tuto informaci prokazatelným způsobem (pisemně či z kontaktního e-mailu Firemního zákazníka) sdělit Poskytovateli nejpozději 14 před uplynutím sjednané doby platnosti Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby. V opačném případě Rámcová smlouva či jednotlivá služba přechází na dobu neurčitou.
- 4.3. **Další důvody ukončení:** Rámcová smlouva či jednotlivá Služba uzavřená na dobu neurčitou spolu s důvody uvedenými v ustanovení bodu 4.1. dále zaniká:
  - i. výpovědí ze strany Firemního zákazníka či Poskytovatele. Nedohodnou-li se strany výslovně jinak, činí výpovědní doba 30 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po podání výpovědi;
  - ii. právním zánikem Firemního zákazníka nebo Poskytovatele.
- 4.4. Ukončit lze i jednotlivé Služby sjednané v Rámcové smlouvě.
- 4.5. **Odstoupení ze strany Zákazníka.** Není-li v Rámcové smlouvě uvedeno jinak, Firemní zákazník může od smlouvy či jednotlivé Služby odstoupit v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává sjednanou Službu déle než 30 po sobě jdoucích dnů.
- 4.6. **Odstoupení ze strany Poskytovatele.** Poskytovatel je oprávněn od Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby odstoupit jestliže:
  - i. Firemní zákazník ve lhůtě splatnosti nezaplatil jakákoli tři Vyúčtování nebo pokud je Firemní zákazník v prodlení s úhradou jakéhokoli peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 30 dnů a byl na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn;
  - ii. Firemní zákazník vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;

- iii. Firemní zákazník úmyslně uvedl nesprávně osobní, identifikační údaje či jiné údaje nezbytné pro řádné plnění dle Rámcové smlouvy;
- iv. Firemní zákazník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Rámcové smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného Zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům při plnění Rámcové smlouvy;
- v. Služby užívá jiná osoba nad rámec dohody smluvních stran;
- vi. Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě nebo dalších osob;
- vii. technických důvodů na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.
- viii. nastane případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle VOP;

Odstoupení je účinné ode dne doručení Firemnímu zákazníkovi ze strany Poskytovatele, není -li v oznámení o odstoupení uvedeno jinak.

**4.7.** Výpověď ze strany Poskytovatele: Poskytovatel je oprávněn i Rámcovou smlouvu vypovědět, jestliže:

- i. další kvalitní poskytování dané služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat;

**4.8.** Bylo-li důvodem ukončení Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby před uplynutím doby určité porušení povinností ze strany Firemního Zákazníka, či z důvodu výpovědi dle čl. 4.1 iii), anebo dohodly-li se strany na předčasném ukončení Rámcové smlouvy, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Rámcové smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Rámcové smlouvy, spolu s rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou Instalace/Aktivace nebo Zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, jakož i náhradu škody při předčasném ukončení služby uvedenou ve Specifikaci objednaných služeb.

**4.9.** Dojde-li k ukončení Rámcové smlouvy či jednotlivé Služby a měl-li Firemní zákazník zapůjčeno, pronajato či jinak v užívání jakékoli Zařízení Poskytovatele, pak nedohodnou-li se strany jinak (například na odkoupení), je Firemní zákazník povinen nejpozději do 30 dnů vrátit toto Zařízení Poskytovateli, resp. umožnit jeho deinstalaci. Firemní zákazník nahradí Poskytovateli škody vzniklé na vráceném Zařízení (s ohledem na běžné opotřebení způsobené řádným užíváním).

**4.10.** Rámcová smlouva není svou podstatou smluvním typem určeným spotřebitelům, proto pokud je Rámcová smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku právo odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů ode dne uzavření Rámcové smlouvy Firemnímu zákazníkovi nenáleží.

## 5. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

**5.1.** Firemní zákazník je povinen zajistit Poskytovateli součinnost při plnění povinností z Rámcové smlouvy, zejména při instalaci Zařízení a jeho příslušenství, pro zajištění servisu a údržby Zařízení či technologických prvků nezbytných pro chod Služby.

**5.2.** Firemní zákazník má dále povinnost:

- a. neprovádět změny na Zařízení, včetně koncového bodu sítě, ani do těchto Zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat, pokud nebude k tomuto ze strany Poskytovatele vyzván;
- b. nezasahovat do nastavení připojení Firemního zákazníka do sítě;
- c. užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s Rámcovou smlouvou a veškerými přílohami, OPF, písemnými návody a pokyny, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- d. Služby užívat pouze prostřednictvím Zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Rámcovou smlouvou. Poskytovatel si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím komunikačních zařízení, která nejsou schválena pro užití v České republice, je Firemní zákazník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele;
- e. chránit před ztrátou, odcizením a zneužitím přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy, které mu Poskytovatel předal (dále jen „Kódy“);
- f. umožnit Poskytovateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služby a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. Zařízení v prostorách místa instalace, resp.

místa koncového bodu sítě. Pokud výše uvedené nebude Poskytovateli ze strany Firemního zákazníka umožněno, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající z Rámcové smlouvy a z těchto OPF, případně je oprávněn Firemního zákazníka odpojit a zabránit využívání Služby podle Rámcové smlouvy. Účastník je povinen i po tuto dobu hradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.

- 5.3. Poskytovatel, resp. jeho pracovníci, se zavazuje chovat v prostorách Firemního zákazníka v souladu s pokyny Firemního zákazníka.
- 5.4. Ztratil-li Oprávněná osoba uvedená v Rámcové smlouvě oprávnění k jednání za Firemního zákazníka, zavazuje se Firemního zákazník o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli újmu, která by Firemnímu zákazníkovi či komukoli jinému v důsledku porušení této oznamovací povinnosti Firemního zákazníka vznikla. Za újmu způsobenou jiné osobě v důsledku porušení této oznamovací povinnosti odpovídá Firemního zákazník.
- 5.5. Firemní zákazník není oprávněn bez předchozího prokazatelného souhlasu Poskytovatele přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě vyjma svých zaměstnanců, resp. osob v obdobném poměru, vždy však v rámci jediné prostorově oddělené části domu (bytu, kanceláře, provozovny apod.). V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
- 5.6. V případě porušení povinností Firemního zákazníka vrátit Poskytovateli Zařízení, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši odpovídající ceně takového Zařízení dle aktuálního Ceníku Poskytovatele.
- 5.7. V případě porušení povinností sjednaných v čl. 5.2. písm. a) až d) těchto OPF je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 3.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 5.8. V případě porušení povinností sjednaných v čl. 5.2. písm. e) až f) těchto OPF je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 5.9. V případě prodloužení Firemního zákazníka se zaplacením ceny za Služby po dobu delší než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Firemním zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodloužení až do zaplacení.
- 5.10. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení faktury (daňového dokladu) na platbu smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo Poskytovatele na náhradu škody.

## 6. MALÝ PODNIK, MIKROPODNIK A NEZISKOVÁ ORGANIZACE

- 6.1. Spadá-li Firemní zákazník do kategorie Mikropodnik, Malý podnik či Nezisková organizace musí tuto informaci sdělit prohlášením ještě před uzavřením Rámcové smlouvy. Díky tomuto prohlášení poté může využívat práv uvedených níže v tomto článku, pokud se jich výslovně nevzdal.
- 6.2. Firemnímu zákazníkovi, který je Mikropodnikem, Malým podnikem či Neziskovou organizací Poskytovatel poskytne veškeré informace v souladu s § 63 odst. 5 ZoEK.
- 6.3. Doba trvání závazku na dobu určitou v případě Firemního zákazníka, který je Mikropodnikem, Malým podnikem či Neziskovou organizací, nesmí dle platné právní úpravy přesáhnout 24 měsíců.
- 6.4. Má-li Firemní zákazník, který je Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací Služby v rámci balíčku, řídí se úprava těchto služeb § 63c ZoEK.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. V ostatním, v těchto OPF či konkrétní Rámcové smlouvě neuvedeném, se použijí ustanovení VOP a platné právní úpravy.
- 7.2. Nestanoví-li konkrétní ujednání jinak, tyto OPF nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2022.

# SLA a servisní podmínky služeb pro FIREMNÍ zákazníky

## OBSAH

<b>Obsah</b> .....	1
<b>Definice pojmů</b> .....	2
Dostupnost služby .....	2
Doba opravy .....	2
Maximální doba opravy .....	2
Začátek a konec závady .....	2
<b>Dohledové centrum sítě</b> .....	2
<b>SLA parametry služeb a produktových skupin</b> .....	2
Internet Pro, VLAN Ethernet, Ethernet VPN, IP-VPN .....	2
Internet (kromě DSL) .....	2
Internet ADSL/VDSL .....	3
VoIP hlasové služby: VoIP linka, Připojení PBX .....	3
VoIP hlasové služby: Virtuální PBX .....	3
Cloud, VPS, Housing .....	3
<b>Hlášení závad</b> .....	3
<b>Smluvní pokuty</b> .....	3
Systém zdvojených pokut .....	3
Systém jedné pokuty .....	3
Výpočet smluvní pokuty .....	3



## DEFINICE POJMŮ

### Dostupnost služby

Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování Služby během jednoho kalendářního měsíce. Do přerušení poskytování služby se nezahrnují plánované výpadky ani emergency výpadky způsobené např. výpadkem elektrického proudu na straně Firemního zákazníka.

### Doba opravy

Doba potřebná k provedení opravy. Uvedená doba nezahrnuje prostoje způsobené tím, že Firemní zákazník nezpřístupnil místo poskytování Služby či Koncové zařízení.

### Maximální doba opravy

Pokud není služba s SLA obnovena do definované Maximální doby opravy, začíná být aplikována smluvní pokuta (s výjimkou SLA 0). V případě SLA 60, SLA 2, SLA 3 a SLA 4 jde o druhou pokutu vedle pokuty vyplývající z nesplnění deklarované Dostupnosti. Pokuta je aplikována za každou započatou hodinu po Maximální době opravy, kdy služba není obnovena. V případě SLA 1 se jedná o každou pracovní hodinu.

### Začátek a konec závady

Čas identifikovaného výpadku ze strany Dohledového centra Poskytovatele nebo čas ohlášení závady ze strany Firemního zákazníka. Závada se pokládá za ukončenou okamžikem obnovy parametrů Služby, tj. tak, že jsou stejné nebo lepší než parametry uvedené v příslušné technické specifikaci služeb.

### Za závadu se nepovažuje:

- přerušení provozu způsobené výlučně jednáním Firemního zákazníka;
- přerušení způsobené vyšší mocí;
- přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu do 8 hodin ročně. Firemní zákazník musí být o každém dílčím přerušení provozu za účelem pravidelné údržby písemně informován nejpozději 21 dnů předem. Firemní zákazník je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat Poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby, a to písemně nejméně 10 dní předem dnem konání pravidelné údržby;
- přerušení provozu z důvodu emergency výpadku, např. výpadku elektrického napájení na straně Firemního zákazníka.

## DOHLEDOVÉ CENTRUM SÍTĚ

### Dohledové centrum sítě Nordic Telecom:

- aktivně monitoruje celou Nordic páteřní MPLS datovou síť;
- aktivně monitoruje Firemní Nordic Pro služby zakončené koncovým zařízením ve správě Nordic Telecom (např. Mikrovlonné radiové spoje PtP nebo Optiky PtP) a v případě výpadku zahajuje diagnostiku výpadku a opravu služby;
- pro Firemní zákazníky s připojením Mikrovlonné radiové spoje a Optika možnost hlášení poruch na Dohledové centrum Nordic 24/7 pro okamžitou diagnostiku a zahájení řešení výpadku.

## SLA PARAMETRY SLUŽEB

Poskytovatel garantuje Firemnímu zákazníkovi dostupnost služeb elektronických komunikací a další parametry Služby takto:

### Internet Pro, VLAN Ethernet, Ethernet VPN, IP-VPN, VoIP linka, Připojení PBX

Poslední míle: Optika PtP, MWR PtP, SHDSL, MW 60 GHz PtP

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 60*	99,0%	24 hodin	Ano
SLA 2	99,5%	6 hodin	Ano
SLA 3	99,7%	6 hodin	Ano
SLA 4	99,9%	6 hodin	Ano

\* SLA 60 je výchozí SLA pro MW 60GHz PtP spoj. U tohoto spoje není možné mít SLA 2.

## Internet, VoIP linka, Připojení PBX

Poslední míle: MW 60 GHz PtMP, WiFi, 5G LTE, GPON

Název	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 0	Následující pracovní den do 16.00 hod	Ne
SLA 1	Garantovaná do 8 pracovních hodin*	Ano

\* Pracovní hodiny v pracovní dny v čase 8.00 - 16.00 hod

## Internet, VoIP linka, Připojení PBX

Poslední míle: xDSL

Název	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 0	Do 2 pracovních dnů do 16.00 hod	Ne
SLA 1*	Garantovaná do 10 pracovních hodin*	Ano

\* Pracovní hodiny v pracovní dny v čase 8.00 - 16.00 hod

## Virtuální PBX

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 2	99,5%	24 hodin	Ano

## Cloud, VPS, Housing

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 4	99,9%	6 hodin	Ano

## HLÁŠENÍ ZÁVAD

Firemní zákazník je povinen hlásit závadu na kontaktní místo NordicTelecom určené ve Specifikaci služeb, a to telefonicky:

- Firemní zákazníci s přidělenou osobní péčí mohou hlásit závady na tel. číslo: +420 800 836 836; mimo pracovní dobu osobní péče na technickou podporu (volba v Hlasovém automatu) a prokázání se přiděleným PIN kódem);
- někteří Firemní zákazníci mohou mít přiděleno přímé číslo na Dohledové centrum sítě Nordic Telecom a přístupový PIN (uveden ve Specifikaci služeb).

V případě neplnění některého z garantovaných parametrů (ukazatelů) sníží Poskytovatel proporcionálně cenu Služby v následujícím zúčtovacím období.

## SMLUVNÍ POKUTY

### System zdvojených pokut

Pro SLA s definovanou Dostupností Poskytovatel aplikuje systém zdvojených smluvních pokut, které vyplývají z případného neplnění 2 základních servisních parametrů na straně Poskytovatele:

1. garantované Dostupnosti služby
2. garantované Maximální doby opravy služby

### System jedné pokuty

Pro SLA 1 Poskytovatel aplikuje pouze 1 pokutu vyplývající z nedodržení garantované Maximální doby opravy. V případě SLA 1 se vychází z pracovních hodin, které jdou definovány jako pracovní doba 8:00 - 16:00 hod v pracovní dny (tzn. mimo víkendů a státních svátků).

### Výpočet smluvní pokuty

Pokuta za nesplnění garantované Dostupnosti

- Aplikace po "schodech" dle dosažené skutečné Dostupnosti až do definované maximální výše slevy z měsíčního paušálu služby

Pokuta za nesplnění garantované Maximální doby opravy

- Aplikace za každou 1 zahájenou hodinu doby trvání opravy nad definovanou Maximální dobu opravy

Celková smluvní pokuta je součtem uvedených pokut a může dosahovat až výše 100% měsíční ceny služby.

Pokud Poskytovatel nedodrží některý z uvedených parametrů SLA popsanych v bodu 1 SLA, uhradí Firemnímu zákazníkovi smluvní pokutu ve výši definované následující maticí:

SLA 4	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,9%	99,50%	99,89%	10%	0,80%
	99,00%	99,49%	20%	
	98,00%	98,99%	40%	
	97,00%	97,99%	60%	
	95,00%	96,99%	80%	
	0,00%	94,99%	100%	
SLA 3	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,7%	99,00%	99,69%	10%	0,50%
	98,00%	98,99%	20%	
	97,00%	97,99%	30%	
	96,00%	96,99%	40%	
	90,00%	94,99%	60%	
	0,00%	89,99%	80%	
SLA 2	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,5%	99,00%	99,49%	5%	0,40%
	98,00%	98,99%	10%	
	97,00%	97,99%	20%	
	96,00%	96,99%	30%	
	90,00%	94,99%	40%	
	0,00%	89,99%	50%	
SLA 60	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,0%	98,00%	98,99%	3%	0,30%
	95,00%	97,99%	5%	
	89,00%	94,99%	10%	
	79,00%	88,99%	20%	
	64,00%	78,99%	30%	
	0,00%	63,99%	40%	
SLA 1	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou pracovní hodinu nad MDO)
	NA	NA	NA	5%