

Smlouva č. 479-000604-6-B2B

o poskytování konektivity do sítě Internet

Obchodní firma: **Nej.cz s.r.o.**
Zastoupena: Ing. Pavlem Štohanzlem, ředitelem velkoobchodu
Se sídlem: Kaplanova 2252/8, Chodov, 148 00 Praha 4
IČ: 03213595
DIČ: CZ03213595
Zápis v obchodním rejstříku: Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799
Dále pro účely této smlouvy jen: **Poskytovatel**

a

Obchodní firma: **Město Moravský Krumlov**
Zastoupena: Mgr. Tomášem Třetinou, starostou
Se sídlem: nám. Klášterní 125, 672 11, Moravský Krumlov
IČO: 00293199
DIČ: CZ00293199

Zápis v obchodním rejstříku:

Dále pro účely této smlouvy jen: **Klient**

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 občanského zákoníku tuto inominátní smlouvu o poskytování služeb v oblasti přenosu dat (dále jen „smlouva“):

1. Předmět smlouvy

1.1. Poskytovatel poskytne Klientovi plný přístup do sítě Internet.

Místo připojení: nám. Klášterní 125, 672 11, Moravský Krumlov

1.2. Poskytovatel se zavazuje zajistit Klientovi tyto nadstandardní služby:

- a. monitoring sítě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu (on-line),
- b. podporu na Dohledovém centru (DC),

- c. provoz sekundárních DNS pro Klienta,

- d. přidělování IP adres pro Klienta a jeho další klienty na základě platných žádostí RIPE-141,
 - e. technickou podporu a servis.
- 1.3. Garantovaná úroveň služeb (SLA) – Service Level Agreement (SLA) je definice, která přesně specifikuje parametry služeb. Poskytovatel garantuje dostupnost služby dle čl. 4 odst. 4.1.1 přílohy č. 1 této smlouvy.
- 1.4. Klient se zavazuje za zajištěný přenos dat a příslušné nadstandardní služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

2. Cena plnění

- 2.1. Cena zřízení služby se dle čl. 1 sjednává na 0,- Kč.
- 2.2. Cena služby Internetová konektivita se dle čl. 1 za jeden kalendářní měsíc (dále jen celková cena) sjednává jako cena zvolené služby podle aktuálního ceníku Poskytovatele. Aktuální cena v době podpisu smlouvy je uvedena v následující tabulce:

| Název Tarifu | Přenosová rychlost | Měsíční poplatek |
|--------------|--------------------|-----------------------|
| | | |
| CELKEM | | 2.500 Kč + DPH |

- 2.3. Uvedené ceny jsou bez DPH. K fakturované ceně bude připočtena sazba DPH dle výše platné v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.4. Konektivita bude poskytnuta s technickými parametry uvedenými v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně navýšit cenu sjednané služby na základě významného navýšení vstupních nákladů Poskytovatele na poskytování služby Klientovi. O případné změně ceny služby vzhledem k ceně aktuální se Poskytovatel zavazuje informovat Klienta minimálně 1 měsíc předem s tím, že toto období počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po dni, kdy byl Klient o této změně informován.
- 2.6. Cena za služby neuvedenými v této smlouvě se řídí platnými ceníky Poskytovatele, které jsou umístěny na webovém portále www.nej.cz, nebo bude stanovena vždy na základě dohody smluvních stran.

3. Platební podmínky

- 3.1. Za poskytované služby Poskytovatel vystaví fakturu – daňový doklad k desátému dni po skončení příslušného měsíce. Splatnost faktur činí 14 kalendářních dní. Klient se zavazuje zaplatit cenu na účet Poskytovatele uvedený na faktuře, jako variabilní symbol se uvede číslo smlouvy.

- 3.2. Pokud bude Klient v prodlení se zaplacením ceny plnění dle čl. 2 této smlouvy více než 20 kalendářních dní po lhůtě splatnosti, bude mu zaslána výzva k zaplacení. Po 5 dnech od odeslání výzvy je Poskytovatel oprávněn přenos dat přerušit a znovu jej zahájit až po zaplacení dlužné částky.
- 3.3. Klient v souladu s ust. § 26 a § 29 zákona č. 235/2004Sb, o dani z přidané hodnoty, v platném znění, souhlasí s vystavováním a zasíláním faktur – daňových dokladů v elektronické podobě na emailové adresy uvedené v této smlouvě nebo na emailovou adresu pro tyto účely sdělenou jiným způsobem. Zaslání daňového dokladu poštou v tištěné podobě na žádost Klienta je zpoplatněno částkou 40,- Kč.

4. Platnost smlouvy a zánik smluvního vztahu

- 4.1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou, v délce trvání 2 roky od data nabytí její účinnosti. Po uplynutí této doby se doba trvání smlouvy mění na dobu neurčitou.
- 4.2. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a účinná dnem zprovoznění přípojky. O tomto zprovoznění bude vyhotoven předávací protokol, který bude součástí smlouvy.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případě, že Klient závažně poruší povinnosti, vyplývající z této smlouvy. Klient je oprávněn odstoupit od této smlouvy s účinností ke dni účinnosti jednostranného navýšení ceny Poskytovatelem dle odst. 2.5 čl. 2 této smlouvy. Klient je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Poskytovatel závažně poruší povinnosti vyplývající z této smlouvy, zejména v případě opakovaného podstatného porušení jakékoliv povinnosti dle čl. 1 odst. 1.1 a odst. 1.2, s výjimkou plánovaných přerušování služby.
- 4.4. Obě strany mohou smlouvu vypovědět po uplynutí sjednané doby v odst. 4.1 tohoto článku s výpovědní lhůtou 30 dní.
- 4.5. Tato smlouva může být ukončena pouze na základě odst. 4.3 a odst. 4.4 tohoto článku nebo na základě dohody stran.

5. Povinnosti obou smluvních stran

- 5.1. Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých ustanovení.
- 5.2. Sjednává se, že obsah této smlouvy v platném znění je vázán vzájemnou ochranou obchodního tajemství. Smluvní strany se zejména zavazují, že použijí informace týkající se tohoto obchodního tajemství výlučně pro činnost související s realizací a využitím předmětu společného obchodního zájmu a nesmí je dále rozšiřovat nebo zpřístupňovat třetí straně.
- 5.3. Po ukončení smluvního vztahu jsou strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.

6. Povinnosti poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel garantuje, že telekomunikační infrastruktura jeho sítě je ve stavu a v takové kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě, zejména mít platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi okamžitou pomoc prostřednictvím DC bezprostředně po výzvě Klienta, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout technickou pomoc při konfiguraci přístupového uzlu Klienta do pěti pracovních dní po zprovoznění datového okruhu mezi uzlem Poskytovatele a Klienta.

7. Povinnosti klienta

- 7.1. Klient se zavazuje, že poučí třetí osoby o využívání počítačové sítě v rozsahu adekvátním poskytovaným službám. V případě chování třetí osoby, které by bylo v rozporu s vyhlášenými zásadami sítě Internet, Klient zjedná nápravu se třetí osobou.
- 7.2. Klient zajistí, že telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice; Klient odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení včetně nastavení parametrů, které připojuje na zařízení Poskytovatele.
- 7.3. Klient bude neprodleně oznamovat závady Poskytovateli.
- 7.4. Klient bude okamžitě oznamovat Poskytovateli změny údajů uvedených ve Smlouvě.
- 7.5. Klient je povinen po ukončení smlouvy přestat používat veřejné IP adresy jemu přidělené v souvislosti s poskytováním služby dle čl. 1 této smlouvy.
- 7.6. Jakákoliv reklamace či námitka podaná Klientem ho neopravňuje odkládat platbu ceny plnění vyúčtovanou v souladu s touto smlouvou.
- 7.7. Klient je povinen do 7 dnů po ukončení platnosti této smlouvy umožnit Poskytovateli odbornou demontáž zařízení.
- 7.8. Klient je povinen do 7 dnů po ukončení platnosti této smlouvy vrátit Poskytovateli poskytnuté a předané zařízení Klientovi v souladu s předávacím protokolem.

8. Sankční ustanovení

- 8.1. Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli svou povinnost dle čl. 1 odst. 1.1 a odst. 1.2 a dle čl. 6 této smlouvy (prokazatelně z důvodů poruchy na své straně), je Klient oprávněn uplatnit smluvní pokutu maximálně ve výši 5 % z celkové ceny. Poskytovatel je povinen smluvní pokutu uhradit nejpozději do 20 dnů od doručení písemné výzvy, kterou může uplatnit pouze v následujícím měsíci.
- 8.2. Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se celková cena dle čl. 2 této smlouvy poměrně, dle podmínek čl. 4 odst. 4.1.1 přílohy č. 1 této smlouvy. Výše uvedené ustanovení tohoto odstavce neplatí v těchto případech:

- a. vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele, nebo
 - b. došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Klientem (např. z důvodu upgrade či úpravy systému Poskytovatele).
- 8.3. Součet smluvních pokut, které může Klient po Poskytovateli podle této smlouvy požadovat, nesmí převýšit částku 20% ceny bez DPH z poskytnutých služeb za jeden rok.
- 8.4. V případě nesplnění povinnosti Klienta stanovené dle čl. 7. odst. 7.7. a 7.8. je Klient povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč a to za každé porušení jeho povinnosti. Nárokem na smluvní pokutu není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.
- 8.5. V případě, že některá ze smluvních stran nesplní včas svůj peněžitý závazek dle této smlouvy, dohodly si strany smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.6. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí ze strany Klienta, nebo dohodou smluvních stran, je Klient povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu rovnající se součtu ceny služby (celkové ceny) zbývající do konce sjednané doby trvání smlouvy.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí výhradně českým právem.
- 9.2. Smluvní strany považují tuto smlouvu – bez ohledu na terminologické označení stran ve smlouvě – v souladu s § 1746 odst. 2 občanského zákoníku za smlouvu inominátní, ve které jsou dostatečně určité a srozumitelně určeny práva a povinnosti smluvních stran.
- 9.3. Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 (pravidlo contra proferentem), § 1757 odst. 2 (obchodní potvrzovací dopis), § 1799 a § 1800 (doložky v adhezních smlouvách), § 1805 odst. 2 (zákaz ultra duplum).
- 9.4. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že strany považují tuto smlouvu za odvážnou smlouvu, a tudíž se na závazky z ní vzniklé nepoužijí ustanovení občanského zákoníku o změně okolností (§1764 až 1766) a neúměrném zkrácení (§1793 až 1795).
- 9.5. Pro vyloučení pochybností strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli, uzavírají tuto smlouvu při svém podnikání, a na tuto smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku (neúměrné zkrácení) ani § 1796 občanského zákoníku (lichva).
- 9.6. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 9.7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní ani za pro ně nápadně nevýhodných podmínek.
- 9.8. Veškeré z této smlouvy v budoucnu vzešlé majetkové spory se strany zavazují řešit v řízení před obecným soudem.

- 9.9. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky oboustranně odsouhlasenými a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 9.10. Smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 9.11. Klient prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že se výslovně vzdává všech svých práv plynoucích mu jako mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace za účelem ochrany spotřebitele ve smyslu § 63 a násl. Zák. č. 127/2005 Sb.

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

Příloha č. 2: Předávací protokol



Příloha č. 1 ke smlouvě č. 479-000604-6-B2B

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb SLA - Next Business Day (NBD)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA), uzavíraná dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. (občanský zákoník) v účinném znění, je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a tvoří její Přílohu č. 1.
- 1.2. Předmětem dohody SLA je poskytování technické podpory a garance dostupnosti Služby Klientovi včetně garance servisních zásahů od nahlášení Poruchy Klientem.
- 1.3. Služba je definována Smlouvou, může se jednat o konektivitu, napájení, popř. kombinaci. V případě napájení se SLA dle čl. 4.1.3 může poskytnout pouze v případě 2 napájecích větví se zálohou UPS.
- 1.4. Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy.
- 1.5. V případě nutného servisního zásahu na straně Poskytovatele budou informace o tomto zásahu zaslány Klientovy nejpozději 14 dní před tímto zásahem, resp. výpadkem.
- 1.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit rozsah a úroveň poskytovaného servisního zajištění v této dohodě SLA, v případě, že dojde k významné změně v tržních podmínkách nebo ke změně iniciované rozhodnutím příslušného správního orgánu, které by mohly ovlivnit schopnosti Poskytovatele poskytovat Služby. Takové změny musí být Klientovi oznámeny písemně a to nejméně šedesát (60) dnů před nabytím účinnosti.
- 1.7. Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve Smlouvě, platí přednostně ustanovení Smlouvy.

2. Přehled poskytovaných garancí

- 2.1. Závazná úroveň poskytovaných Služeb a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

| Popis | Metrika závazku |
|----------------------------------|---|
| Garantovaná Dostupnost Služby | Dle domluvené hodnoty čl. 4.1 |
| Reakční doba na ohlášení Poruchy | Do 30 minut od prvního kontaktu |
| Obnovení provozu Služby | Do 12:00 hodin následujícího pracovního dne |

3. Definice a výklad použitých pojmů

- 3.1. Dostupnost Služby se vyjadřuje v % funkčnosti Služby za kalendářní měsíc podle následujícího předpisu:



kde délka kalendářního měsíce pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 720 hodin.

- 3.2. Eskalace je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení Poskytovatele a Klienta, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch, Závad nebo jiných potíží.
- 3.3. Dohledové centrum (DC) je pracoviště, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Klient ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a Poskytovatel informuje o obnovení poskytovaných služeb.
- 3.4. Porucha (dále též i Závada) je stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.
- 3.5. Termínem Služba nebo Služby se v dohodě SLA rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Poskytovatel zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se Poskytovatel zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.6. Smluvní Strany je společné označení pro Poskytovatele a Klienta
- 3.7. Výpadek Služby je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy po obnovení Služby.
- 3.8. Zřízení Služby značí datum, ke kterému Poskytovatel zaručuje zprovoznění Služby Klientovi. Poskytovatel toto datum potvrdí Klientovi písemně, po přijetí objednávky nebo uzavření smlouvy.

4. Dostupnost služeb a záruky za spolehlivost provozu

- 4.1. Poskytované Služby jsou udržovány a monitorovány 24 hodin denně, každý den v roce. Poskytovatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Klienta kriticky důležitý parametr. Poskytovatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, platí ujednání SLA dle článku 4.1.1.

- 4.1.1. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše:

| Měsíční dostupnost služby | Výše smluvní pokuty v % |
|---------------------------|-------------------------|
| 100,00% - 95,00% | 0% |
| 94,99% - 94,00% | 10% |
| 93,99% - 92,00% | 30% |

| | |
|------------------|------|
| 91,99% - 90,00% | 50% |
| je menší než 90% | 100% |

5. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

- 5.1. Pro oznamování Poruch a dalších požadavků je k dispozici nepřetržitá služba dohledového centra DC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:



- 5.2. Zjistí-li Klient Poruchu nebo Závadu Služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, e-mailem nebo písemně na dohledovém centru NOC.
- 5.3. Nahlášení Poruchy nebo Závady je prováděno dle následující procedury:

Klient:

- a. sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa),
- b. sdělí číslo Smlouvy (Služby uvedené na předávacím protokolu), pokud je mu známo,
- c. poskytne informace týkající se Poruchy nebo Závady,
- d. odsouhlasí Začátek Poruchy s operátorem dohledového centra DC.

DC:

- a. sdělí svoji identifikaci,
 - b. potvrdí převzetí Poruchy od Klienta,
 - c. odsouhlasí Začátek Poruchy s Klientem,
 - d. dohodne s Klientem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.
- 5.4. Pokud oznamovatel Poruchy nebo Závady nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za Začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.
- 5.5. Dohledové centrum DC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:

DC:

- a. sdělí svoji identifikaci,
- b. sdělí číslo Poruchy,
- c. sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Klientem nebo stanoven podle odstavce 5.4 této dohody SLA,
- d. oznámí příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa,
- e. informuje o krocích podniknutých k opravě Poruchy,

- f. oznámí předběžný termín obnovení Služby.
- 5.6. Za obnovení Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby a Klient je informován, že Porucha byla odstraněna.
- 5.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Klienta oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Klienta nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.
- 5.8. Klient potvrdí Poskytovateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Klient v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.
- 5.9. Pokud operátor dohledového centra DC a kontaktní osoba Klienta nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury Eskalace.
- 5.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Klientovi písemně doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- a. identifikaci operátora dohledového centra DC,
 - b. identifikaci Služby a Poruchy,
 - c. začátek Poruchy,
 - d. popis příčin a způsobu Poruchy,
 - e. vyjádření zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu Poruchy.
- 5.11. Pokud Poskytovatel provede pouze dočasnou opravu poruchy je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Klientovi termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Klienta o této plánované opravě předem.
- 5.12. Poskytovatel má právo účtovat Klientovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Klientem objektivně zjistí, že:
- a. závada není na straně Poskytovatele, nebo
 - b. závadu zavinil Klient, nebo
 - c. závada vůbec nenastala.

6. Proces eskalace

- 6.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledového centra DC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces Eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu.
- 6.2. Procesní schéma Eskalace sestává z 3 úrovní. Některé z podmínek pro zahájení Eskalace na jednotlivých úrovních uvádí následující tabulka:

| Eskalace | Typická podmínka pro zahájení eskalace |
|----------|--|
| úroveň 1 | technik dohledového centra DC již v počátečním stadiu pozná, že nahlášenou poruchu nedokáže řešit bez dodatečných zdrojů |
| úroveň 2 | je nutné rychlé nebo dočasné náhradní řešení umožňující odstranění poruchy |
| úroveň 3 | problém není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci |

6.3. Technici dohledového centra DC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Klientovi.