



Registrační číslo smlouvy: 519-000387-4
6600623018

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi smluvními stranami

Poskytovatel: Nej.cz s.r.o.

Sídlo: Kaplanova 2252/8, Chodov, Praha 4, PSČ 148 00
IČ / DIČ: 032 13 595 / CZ032 13 595
Zápis v obchodním rejstříku Městského soudu Praha, oddíl C, vložka 228799
Zastoupena : zastoupená [redacted] obchodním ředitelem na základě připojené Plné
moci ze dne 17.5.2019

Bankovní spojení:
Technický kontakt:
Obchodní kontakt:

Uživatel:

Sídlo:
IČ/DIČ:
Registrace:

Zastoupena:
2018

Bankovní spojení:
Technický kontakt:
Obchodní kontakt:

1. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je závazek Poskytovatele zřídit a dále poskytovat Uživateli služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“) v rozsahu a za podmínek definovaných samostatným číslovaným dokumentem „SPECIFIKACE SLUŽBY“ (dále jen „Specifikace“), který vždy tvoří součást této Smlouvy. Každá Specifikace náležící k této Smlouvě nese ve svém číselném označení také registrační číslo této Smlouvy, uvedené v záhlaví Smlouvy.
2. Způsob a podmínky poskytování služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran, pokud nejsou vymezeny touto Smlouvou, či příslušnou Specifikací se řídí níže uvedenými dokumenty v tomto pořadí závaznosti: (I) Smlouva včetně jednotlivých Specifikací v aktuálním znění, (II) Všeobecné podmínky poskytování služeb, (III) Provozní řády jednotlivých služeb a (IV) Reklamační řád, které jsou k dispozici v aktuálním znění na [redacted]. V případě rozporu mají vždy přednost ujednání Smlouvy a Specifikace před ostatními dokumenty Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Službu ve sjednaném rozsahu a kvalitě, a to nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Uživatel je oprávněn u vybraných služeb sjednat si s Poskytovatelem doplňkovou službu „SLA“ (Service Level Agreement), jejíž parametry včetně dohody o podmínkách plnění budou vymezeny samostatným dokumentem, který bude tvořit nedílnou součást příslušné

Specifikace služeb.

4. Uživatel se zavazuje Službu ve sjednaném rozsahu a za dohodnutých podmínek řádně využívat, pravidelně a včas hradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.

2. Doba trvání smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**.
2. **Závazek minimální doby užívání Služby** ode dne jejího předání k řádnému využívání (pokud je smluvními stranami sjednán) je vždy definován v příslušné Specifikaci.
3. Ukončení smluvního vztahu v rozsahu jednotlivých Specifikací lze ukončit:
 - a) Písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) Písemnou výpovědí Uživatele bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí [REDACTED] a počíná běžet prvním kalendářním dnem následujícího po dni doručení druhé smluvní straně.
 - c) Písemnou výpovědí z důvodu porušování smluvních podmínek; Každá smluvní strana je oprávněna předmětný smluvní vztah ukončit v rozsahu jednotlivých Specifikací v případě, že druhá smluvní strana prokazatelně opakovaně porušuje smluvní podmínky podstatným způsobem. Výpovědní lhůta činí [REDACTED] měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

V případě sporu je za den doručení smluvními stranami považován třetí (3.) pracovní den po prokázaném odeslání doporučené listovní zásilky na adresu sídla druhé smluvní straně uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo aktuálně zapsanou v obchodním rejstříku.

4. Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva bez dalšího zaniká (i) den následující po dni právní moci rozhodnutí soudu o úpadku některé ze smluvních stran dle zákona o insolvenční (nebo právní norma, jenž tento zákon nahradí, změní nebo doplní) nebo (ii) den následující po zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku některé ze smluvních stran dle zákona o insolvenční nebo (iii) den následující po dni, kdy bylo započato s rozdělováním likvidačního zůstatku některé ze smluvních stran. V případě zániku této Smlouvy na základě tohoto ustanovení, se dnem ukončení této Smlouvy stávají splatné veškeré smluvní pokuty, na které má druhá smluvní strana k tomuto dni nárok.

3. Cena a platební podmínky

1. Cena za zřízení (dále jen „Zřizovací poplatek“) a cena Služby je uvedena vždy v příslušné Specifikaci a je stanovena jako smluvní ve smyslu zákona 526/1990 Sb., zákon o cenách v platném znění.
2. Veškeré platby jsou prováděny na základě daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V opačném případě je Uživatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Poskytovatel je povinen vystavit fakturu novou s novým termínem splatnosti.
3. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby Uživateli a dále pokračuje prvním dnem měsíčního období poskytování služby. Faktura za měsíční plnění dle jednotlivých platných Specifikací této Smlouvy bude vystavena vždy první pracovní den daného měsíce se splatností [REDACTED] dnů.

4. Plátce DPH

1. Poskytovatel prohlašuje, že v den podpisu této Smlouvy není ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, nespolehlivým plátcem, a že bankovní účet užívaný pro veškeré platby v rámci této Smlouvy má ve smyslu tohoto zákona registrován u příslušného správce daně a je zároveň správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup. Poskytovatel je povinen udržovat pravdivost těchto prohlášení po celou dobu platnosti této Smlouvy.
2. V případě, že se Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem nebo bankovní účet užívaný pro platby v rámci této Smlouvy přestane být zveřejňován správcem daně, je Uživatel oprávněn bez dalšího uhradit

splatný závazek ve výši odpovídající DPH z přijatého plnění přímo na účet správce daně, a to aniž by byl vyzván jako ručitel. V takovém případě závazek Uživatele vůči Poskytovateli zaniká ve výši částky uhrazené na účet správce daně k datu její úhrady správcem daně. Zároveň Poskytovatel je o skutečnosti, že se stal nespolehlivým plátcem nebo jeho bankovní účet užívaný pro platby v rámci této Smlouvy přestane být zveřejňován správcem daně, povinen Uživatele písemně informovat do 1 pracovního dne.

3. Jestliže Poskytovatel poruší povinnost nebýt nespolehlivým plátcem nebo poruší povinnost mít bankovní účet užívaný pro platby v rámci této Smlouvy zveřejňován správcem daně, je Uživatel také oprávněn od této Smlouvy odstoupit s účinky ode dne doručení písemného odstoupení Poskytovateli.

5. Mlčenlivost

Smluvní strany se zavazují v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu, založeného touto Smlouvou, a to i pro období po jejím ukončení zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dověděly v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, a které lze označit za obchodní tajemství či důvěrné informace ve smyslu ust. § 1730 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

6. Sankce

1. Porušení sjednaného závazku minimální doby užívání Služby

Řádnou výpověď z předmětného smluvního vztahu v rozsahu konkrétní Specifikace (Čl. 2 odst. 3 písm. b) této Smlouvy) je Uživatel oprávněn uplatnit nejdříve prvním dnem následujícím po uplynutí minimální doby užívání Služby sjednané příslušnou Specifikací. V opačném případě je Uživatel povinen a zavazuje se uhradit *smluvní pokutu*, rovnající se celkové částce měsíčních paušálů nebo celkové částce minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby užívání Služby, přičemž se nepřihlíží k případné slevě z ceny Služby, byla-li Uživateli poskytnuta.

Byla-li Uživateli poskytnuta sleva na Zřizovacím poplatku, pak v případě porušení závazku sjednané minimální doby využívání Služby je Uživatel povinen a zavazuje se tuto poskytnutou slevu v plné výši tak, jak je vyčíslena ve Specifikaci, zaplatit na základě vyúčtování Poskytovatele řádným daňovým dokladem.

Ve shodném rozsahu je Poskytovatel oprávněn uplatnit veškeré sankce v případě, dojde-li v průběhu sjednané minimální doby užívání Služby v důsledku jednání Uživatele k ukončení předmětného smluvního vztahu v rozsahu konkrétní Specifikace Poskytovatelem podle ust. Čl. 2 odst. 3 písm. c) této Smlouvy.

2. Smluvní úrok z prodlení

Pro případ prodlení Uživatele s úhradou jakéhokoli vyúčtovaného nároku Poskytovatele se sjednává *smluvní úrok z prodlení* ve výši [REDAKCE] z dlužné částky za každý den prodlení. Za den platby se považuje den připsání peněžních prostředků na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

3. Mlčenlivost

V případě porušení ujednání Článku 5 této Smlouvy je poškozená smluvní strana oprávněna uplatnit vůči druhé smluvní straně *smluvní pokutu* ve výši [REDAKCE] za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

4. Smluvní strany si sjednávají, že uplatněním jakékoliv smluvní pokuty sjednané touto Smlouvou není dotčeno právo smluvní strany dotčené jednáním porušující smluvní strany na náhradu škody, včetně ušlého zisku.

7. Ostatní ujednání

1. Společnost Nej.cz je poskytovatelem služeb elektronických komunikací v rozsahu Osvědčení č. 2536 vydaného Českým telekomunikačním úřadem v Praze.
2. Spory týkající se povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo na jeho základě, ve kterých smluvní strany nedojdou ke smírnému řešení, rozhoduje Český telekomunikační úřad.
3. Řešení ostatních sporů, které vzniknou z této Smlouvy, nebo v souvislosti s ní, přísluší do pravomoci obecných soudů.

8. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze číselnými písemnými dodatky, potvrzenými oběma smluvními stranami.
2. Každý dokument „SPECIFIKACE SLUŽBY“ uzavíraný k této Smlouvě obsahuje, mimo jiné, samostatné ujednání o nabytí platnosti a účinnosti. Rovněž změna ujednání uvedených ve Specifikaci vyžaduje písemnou formu s potvrzením oběma smluvními stranami.
3. Rozšiřovat tuto Smlouvu o nové Služby formou nové Specifikace lze bez omezení na základě objednávky Uživatele. Každá Specifikace může být měněna nebo ukončena samostatně. Akceptací nové nebo aktualizované Specifikace oběma smluvními stranami se tato stává součástí této Smlouvy.
4. Uživatel prohlašuje, že se před podpisem této Smlouvy řádně seznámil s obsahem veškerých dokumentů citovaných v Článku 1, odst. 2 této Smlouvy a jejich obsahu porozuměl, bez výhrad s nimi souhlasí a svým podpisem potvrzuje převzetí vždy jednoho vyhotovení citovaného dokumentu.
5. Veškerá práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající z této Smlouvy a souvisejících Specifikací, ve znění jejich pozdějších dodatků a aktualizací, přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.
6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má právní sílu originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom exempláři.
7. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

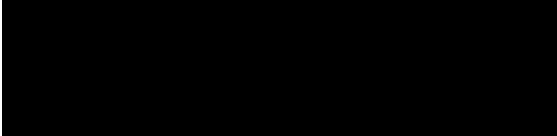
8. 

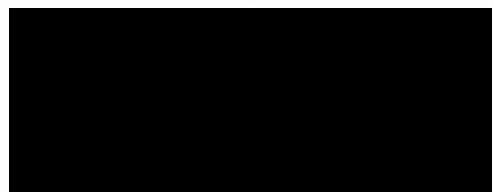

V PLAZE dne 13. 12. 2019

V KARVINÉ dne 3. 12. 2019

Za Poskytovate 

Za Uživatele:


obchodní ředitel


vedoucí oddělení IT
na základě Plné moci ze dne 18. 12. 2018 

Technické parametry služby

Adresa Přípojného bodu:

Rozhraní Přípojného bodu / konektor:

Typ přenosové trasy:

Kontakty

Uživatele

Poskytovatele

Zpracovatel:

Ostatní ujednání

Uživatel prohlašuje, že je oprávněn na základě svého právního vztahu k dotčené nemovitosti, či souhlasu vlastníka nemovitosti instalovat vedení a zařízení nezbytná pro zřízení a poskytování Služby. V opačném případě nese veškeré důsledky spojené s případnou neoprávněnou instalací telekomunikační technologie.

- Uživatel se seznámil se všemi dokumenty, souvisejícími s poskytováním služeb elektronických komunikací společnosti Nej.cz s.r.o.
- Uživatel prohlašuje, že je mu známa povaha, rozsah, jakož i případné omezení služby, která je předmětem této specifikace, a že předmět specifikace je dostatečně vymezen.
- Rozsah či podmínky předmětu této Specifikace služby lze měnit pouze písemnou formou, a to vzájemným odsouhlasením změnové verze Specifikace služby.

Za Poskytovatele

Za Uživatele:

Datum: 13.12.2019

Datum: 3.12.2019

SLA

Service Level Agreement pro služby elektronických komunikací

Service Level Agreement (dále jen SLA) je dohoda mezi Poskytovatelem a Uživatelem, která vymezuje nad rámec Všeobecných podmínek kvalitu a garance dohodnutých služeb (dále jen DS) na základě vybraných parametrů.

Pro služby elektronických komunikací je poskytována dohodnutá garantovaná úroveň kvality služby (dále jen SLA DS) s parametry uvedenými v následujících tabulkách.

1 Parametry SLA pro Služby

Úroveň SLA	
Měsíční dostupnost	
Max.délka poruchy	
Odezva	
Sankce za nedodržení parametrů	
Cena za SLA (% z měsíční ceny služby)	

2 Sankce za nedodržení kvality

2.1. Dostupnost služby

V případě, že v zúčtovacím období není z viny poskytovatele dodržena měsíční dostupnost služby, náleží účastníkovi smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev.

Měsíční dostupnost služby	Procentní sazba smluvní sankce za nedodržení dostupnosti služby
---------------------------	---

2.2. Doba opravy závady

V případě, že doba opravy jednotlivé závady, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu opravy od okamžiku vzniku závady, náleží účastníkovi smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev.

Doba opravy závady	Úroveň služby

Slevy za nedodržení Dostupnosti služby a Doby odstranění závady se sčítají; maximální celková sleva činí [redacted] měsíční ceny služby. Nárok na snížení ceny má jen Uživatel, který bude mít vyrovnány splatné závazky za poskytování služeb elektronických komunikací vůči Poskytovateli.

Doba opravy je definována jako čas daný začátkem **Závady** (3.3) a ukončením **Závady** (3.6)

3 Vymezení pojmů a provoz SLA DS

3.1 Sledované období z hlediska SLA DS

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období rovněž dojde ke snížení ceny Služeb poskytnutých v tomto sledovaném období, pokud ve sledovaném období nebyly garantované parametry dodrženy.

3.2 Závada provozu přípojky Služby

Zavadou přípojky DS se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů přípojky DS jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci dané přípojky DS nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele.

Do doby závady pro výpočet měsíční dostupnosti služby se nezapočítává:

- doba závady na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele,
- doba závady, způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně závady způsobené Uživatelem nebo činností vykonávanou osobou Uživatelem pověřenou,
- doba na zajištění nutné spolupráce ze strany Uživatele,
- doba, vzniklá neumožněním přístupu pracovníků údržby Poskytovatele za účelem opravy poruchy (viz odst.3.5.),
- doba, vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Uživatele.

3.3. Příjem závad

Centrum Poskytovatele pro příjem hlášení závad přípojek DS je nepřetržitě dostupné na telefonu [redacted] Nahlášení závady přípojky DS se řídí následující procedurou:

Uživatel:

- Nahlásí označení přípojky DS (typ služby, adresa zřízení, název dle předávacího protokolu)
- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/obchodní firma/adresa).
- Uvede údaje o závadě (včetně stavu napájení, kabelů a koncových zařízení ve správě Uživatele)
- Odsouhlasí čas začátku závady s operátorem Poskytovatele

Operátor Poskytovatele:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Provede první analýzu problému
 - Prověří stav prvků technologie Poskytovatele použitých pro zajištění služby.
 - Odstraní problém prostředky vzdáleného řízení (pokud je to možné)
- Potvrdí převzetí závady od Uživatele
- Odsouhlasí čas začátku závady s Uživatelem

Za začátek závady se pro určení doby trvání závady přípojky DS považuje čas jejího ohlášení, na kterém se operátor Provozovatele a kontaktní osoba Uživatele dohodnou.

V případě, že Uživatelovi není známo přesné označení přípojky DS a Poskytovatel musí identifikovat reklamovanou přípojku DS z databáze, považuje se za začátek závady doba, kdy byla přípojka DS úspěšně identifikována.

3.4. Odezva na hlášení o závadě a diagnostika

Doba mezi začátkem závady a informováním Uživatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení je nazývána „DOBA ODEZVY“. Její délka je garantována úrovní služby SLA DS.

Zaměstnanec Poskytovatele, řešící závadu, po získání dostatečných informací sdělí kontaktní osobě Uživatele následující informace:

- Označení přípojky DS
- Název/obchodní firma (jméno) Uživatele
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo závady (číslo ticketu otevřeného pro nahlášenou závadu)
- S Uživatelem odsouhlasený začátek závady
- Příčinu výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR ...atd.).
- Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení přípojky DS v objektu Uživatele.
- Opatření podniknutá k opravě závady a předpokládaný čas jejího ukončení.

Tyto informace budou Uživatelovi sděleny dohodnutým způsobem v době stanovené úrovní SLA DS.

3.5. Přerušení závady

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisní čety Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Uživatele, je Uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času závady. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Uživatele faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň se Uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisní čety Poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisní čety Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení je pak načítání času závady obnoveno.

3.6. Ukončení závady

Závada je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané přípojky DS, na které byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci této dané přípojky DS.

Závada je ukončena na základě odsouhlasení ukončení závady s Uživatelem. Hlášení o ukončené závadě sdělí Poskytovatel Uživateli dohodnutým způsobem telefonem , faxem případně e-mailem. Toto hlášení obsahuje:

- Označení přípojky DS
- Název (jméno) Uživatele
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo závady (číslo ticketu otevřeného pro nahlášenou závadu)
- Se Uživatelem odsouhlasený začátek závady
- Příčinu výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR ...atd.).
- Se Uživatelem odsouhlasený konec závady
- Textovou poznámku v případě potřeby bližšího vysvětlení

3.7. Uzavření závady

Pokud Uživatel nevznese do 4 hodin po prokazatelném odeslání Hlášení o ukončené závadě námitku k údajům v hlášení, je závada uzavřena a uložena do databáze. Další reklamace je možné uplatnit pouze u příslušného obchodního zástupce Poskytovatele.

3.8. Reklamace

Pokud Uživatel nesouhlasí s hodnocením ukončené závady, má možnost do 4 hodin po odeslání hlášení o ukončení závady údaje v hlášení reklamovat přímo u operátora, který závadu řešil. Po uplynutí této lhůty je závada uzavřena a reklamaci je možné uplatnit do 10. pracovního dne v měsíci, následujícím po hodnoceném období, u příslušného obchodního zástupce.

Pokud Uživatel nesouhlasí s údaji v měsíčním výpisu závad, může tyto své výhrady uplatnit do 10. pracovního dne v měsíci, následujícím po hodnoceném období, u příslušného obchodního zástupce.

3.9. Plánované výluky provozu u přípojek DS s SLA DS

Plánovaná výluka provozu je předem nahlášená a Uživatelem akceptovaná přerušování provozu. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává. Plánované výluky přípojek DS oznámí Poskytovatel kontaktní osobě Uživatele z příslušného pracoviště Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje provést nejvýše 6 výluk provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce přerušování poskytování služby maximálně 12 hodin ročně. Poskytovatel oznamuje Uživateli termíny plánovaných výluk a jejich předpokládanou délku dostatečně předem (minimálně 5 pracovních dnů předem). Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín výluky, je povinen převzít nefunkční přípojku DS do závady.

3.10. Výluky provozu v případě závad velkého rozsahu

V případě závad velkého rozsahu může Poskytovatel odstavit danou přípojku DS kdykoli, vždy však Uživateli nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky přípojky DS. Výluka provozu se v tomto případě považuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

3.11. Události vyšší moci

Závady, způsobené živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal, nejsou považovány za závady na straně Poskytovatele a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady. Uživateli je v tomto případě vrácena poměrná část ceny za pronájem přípojky DS včetně poměrné části příplatku za SLA DS dle platných Podmínek.

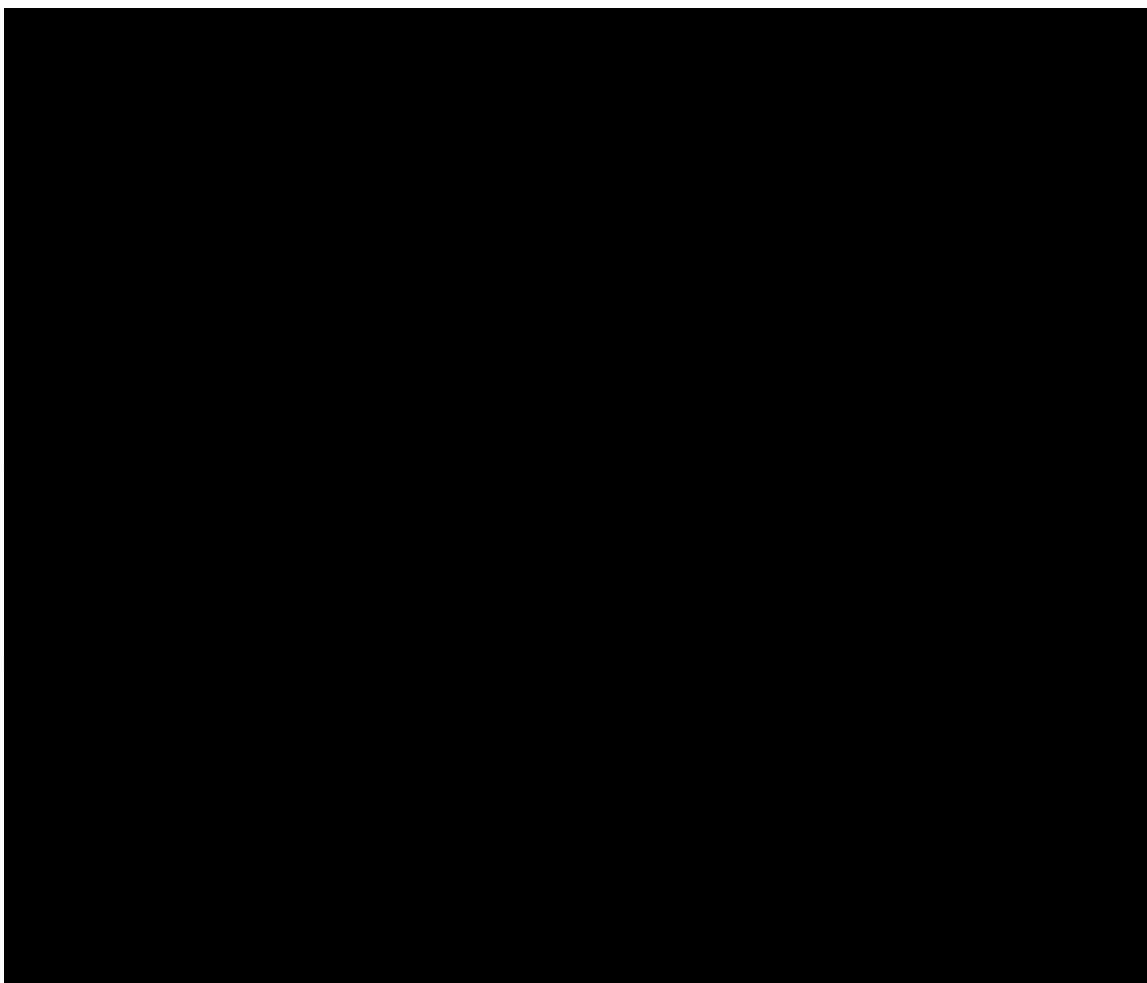
3.12. Náhrada škody při neposkytnutí služby

Poskytovatel není povinen uhradit Uživateli náhradu škody, ušlého zisku ani jiné újmy, vzniklé v důsledku neposkytnutí služby SLA DS nebo vadného poskytnutí služby SLA DS.

4 Metoda výpočtu dostupnosti služby

Od doby nahlášení poruchového stavu společností Uživatele se začíná počítat doba nedostupnosti služby až do okamžiku odstranění poruchového stavu Poskytovatelem a vzájemného odsouhlasení konce doby poruchy.

Z kumulovaných provozních dob, kdy byly a kdy nebyly dodrženy smlouvené parametry v průběhu kalendářního měsíce, je vypočítáván koeficient měsíční dostupnosti K_d jako podíl:



- Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do dostupnosti pouze ta část závady, která proběhla ve sledovaném kalendářním měsíci.

5 Další obecná ustanovení

- Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů uvedených v tomto dokumentu je ještě považováno za splnění podmínek SLA.
- Smluvní sankce je uplatněna formou dobropisu z měsíční ceny za poskytované služby v daném měsíci.