

Rámcová smlouva

o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Vodafone OneNet č. 006462
uzavřená dle § 261 odst. 1 a § 269 odst. 2 násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“)

mezi:

Poskytovatelem:

Vodafone Czech Republic a.s.,
se sídlem Vinohradská 167, 100 00 Praha 10,
IČ: 25788001
bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland N.V.
č.ú.čtu: [REDAKCE]
spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem
v Praze, spisová značka B.6064
zastoupený: [REDAKCE]
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Účastníkem:

Jméno účastníka: Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10, příspěvková organizace
Se sídlem /místem podnikání: Sámova 7, 101 00 Praha 10
IČ: 70873241
DIČ: CZ70873241
společnost zapsaná v OR vedeném Městským soudem
v Praze, spisová značka Pr. 159
jednatel: [REDAKCE]

(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 (dále jen „Služby“), 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 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 20000 Kč (bez DPH), a to počínaje prvním úplným zúčtovacím obdobím po dni 1.7.2011. 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. Jestliže Účastník poruší výše uvedenou povinnost a v příslušném zúčtovacím období klesne skutečně účtovaná měsíční částka pod částku odpovídající sjednané výši minimální měsíční částky (bez DPH), tak se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi částkou závazku minimální měsíční částky a skutečně účtovanou částkou za poskytnuté Služby (bez DPH) za všechna zúčtovací období, ve kterých nebyla dodržena sjednaná výše minimální měsíční částky.
- 2.3 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta sleva ve výši 0 Kč (bez DPH). Tuto slevu je Účastník oprávněn čerpat 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.
- 2.4 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta dále sleva ve výši 67752Kč (bez DPH), kterou je Účastník oprávněn využít jako slevu na nákup či pronájem zboží Poskytovatele.
- 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, i po předchozím upozornění zejména v prodlení s placením vyúčtování Služeb. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se dodává, že tyto slevy nemohou být vyplaceny v hotovosti.
- 2.6 V případě podstatného porušení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy, která může být důvodem pro ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele, zejména v případě prodlení Účastníka s úhradou jakéhokoli závazku po dobu delší než 30 dnů 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 má poskytovatel právo smlouvu vypovědět. Kromě smluvní pokuty je Vodafone 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.
- 2.7 Jestliže Účastník využívá vedle mobilních hlasových služeb elektronických komunikací i fixní služby (pevné linky, data, internet) elektronických komunikací a Poskytovateli vznikne právo požadovat po Účastníkovi smluvní pokutu dle čl. 2.6 Smlouvy, zvyšuje se částka smluvní pokuty, na kterou má Poskytovatel dle čl. 2.6 Smlouvy nárok, o částku ve výši 9.500,- Kč za každé místo připojení (lokalitu) Účastníka, která odpovídá nákladům Poskytovatele na instalaci a deinstalaci služby a koncových zařízení v jednom místě připojení. O částku dle předchozí věty bude v popsaném případě navýšena smluvní pokuta, k jejíž úhradě bude Účastník vyzván postupem dle čl. 2.6 Smlouvy.
- 2.8 V případě porušení povinností součinnosti ve smyslu čl. 2.15.1 Obchodních podmínek OneNet se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. Toto ustanovení se neuplatní v případě, že Účastník využívá pouze mobilní hlasové služby elektronických komunikací.
- 2.9 Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě uvedené ve vyúčtování smluvní pokuty vystaveném Poskytovatelem. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Poskytovatele na náhradu škody vzniklé porušením povinností Účastníka.

3. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení, dat. nar.: [REDACTED]

Bydliště: [REDACTED]

Funkce ve společnosti: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

Email: [REDACTED]

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. Účastník současně potvrzuje, že od Kontaktní osoby získal souhlas k poskytnutí jejích osobních údajů Poskytovateli, a to na dobu poskytování Služeb a k výše uvedenému účelu.

4. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců od její účinnosti. 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 Vodafone je oprávněn aktualizovat a měnit jednostranně Obchodní podmínky OneNet, přičemž se Vodafone zavazuje jakoukoliv aktualizaci nebo změnu oznámit bez zbytečného odkladu Účastníkovi před nabytím účinnosti této aktualizace nebo změny. Práva a povinnosti výslovně neupravené v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě, zejména poskytování Služeb se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 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, 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 www.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. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené v této Smlouvě ani v jiných navazujících dokumentech se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, popř. dalšími příslušnými právními předpisy.
- 5.5 Účinností 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 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

Příloha č. 1 – SLA

Vodafone Czech Republic a.s

Místo, datum *V PRAZE 2.6.2011*

Jméno

Pozice

Podpis

Vodafone Czech Republic a.s.

Vinohradská 167, 100 00 Praha 10
IČO: 25788001, DIČ: CZ25788001
tel.: 776 971 111, fax: 776 971 922
BS 107

**Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10,
příspěvková organizace**

Místo, datum *V PRAZE 2.6.2011*

Jméno

Pozice

Podpis

**Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10,
příspěvková organizace**
Vinohradská 7, 101 00 Praha 10
(1)

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 jejímuž poskytování je nutné pronajaté koncové zařízení, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty zapříčiněné v důsledku jakékoliv události způsobené nedodržením 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 nejbližší 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 připojka 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 připojce (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.

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** - 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		
	Standard	Silver	Gold
Minimální měsíční dostupnost lokality připojené prostřednictvím služby přístupu k síti Vodafone	99,5 %	99,7 %	99,9 %
Maximální doba opravy Výpadku	12 hod*	9 hod*	6 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d	24h/365d

Stupeň Agregace	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita
Zřizovací poplatek za SLA	Bez poplatku	Bez poplatku	15.000,- Kč
Měsíční paušál za SLA**	Bez paušálu	25% z ceny Služby	75% z ceny Služby

*) 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. Inicuje 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

SLA	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. Smluvní sankce za porušení jednotlivých parametrů garantované úrovně kvality

7.1 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).

7.2 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).

7.3 Vracení 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 70 %

Toto SLA je platné ode dne zřízení Služby.