

## Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

### Servisní podmínky služby (S161215)

1. Poskytovatel garantuje uživateli dostupnost služeb elektronických komunikací a další parametry Služby takto:

#### SLA pro UPC Business Voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business)

| Název | Dostupnost | Maximální doba opravy | Smluvní pokuta (ANO/NE) |
|-------|------------|-----------------------|-------------------------|
| SLA 1 | 99,6%      | 6 h                   | ANO                     |

#### SLA pro UPC Business Voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi)

| Název | Dostupnost | Maximální doba opravy | Smluvní pokuta (ANO/NE) |
|-------|------------|-----------------------|-------------------------|
| SLA 1 | 95,0%      | 48 h                  | ANO                     |

#### SLA pro služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet, Business IP VPN

##### Přístupová technologie: Optika, FWA

| Název  | Dostupnost služby | Maximální doba opravy | Smluvní pokuta (ANO/NE) |
|--------|-------------------|-----------------------|-------------------------|
| SLA 1  | 99,6%             | 6 h                   | ANO                     |
| SLA 2  | 99,7%             | 6 h                   | ANO                     |
| SLA 3  | 99,8%             | 6 h                   | ANO                     |
| SLA 4* | 99,9%             | 6 h                   | ANO                     |

\* Není k dispozici pro Nelicencované připojení FWA

##### Přístupová technologie: Koaxiální síť

| Název | Dostupnost služby | Maximální doba opravy | Smluvní pokuta (ANO/NE) |
|-------|-------------------|-----------------------|-------------------------|
| SLA 1 | 99,0%             | 24 h                  | ANO                     |

##### Přístupová technologie: SHDSL

| Název | Dostupnost služby | Maximální doba opravy | Smluvní pokuta (ANO/NE) |
|-------|-------------------|-----------------------|-------------------------|
| SLA 1 | 99,0%             | 24 h                  | ANO                     |

#### SLA pro službu: Business housing

| Název | Dostupnost služby | Maximální doba opravy | Smluvní pokuta (ANO/NE) |
|-------|-------------------|-----------------------|-------------------------|
| SLA 1 | 99,9%             | 12 h                  | ANO                     |

#### SLA pro službu: Business Virtuální ústředna

| Název | Dostupnost | Maximální doba opravy | Smluvní pokuta (ANO/NE) |
|-------|------------|-----------------------|-------------------------|
| SLA 1 | 99,6%      | 24 h                  | ANO                     |

Změna nastavení Business virtuální ústředny do 5 ti pracovních dnů od nahlášení a písemného potvrzení změny/požadavku autorizovanou osobou účastníka.

**SLA pro službu: UPC Cloud**

| Název | Dostupnost | Maximální doba opravy | Smluvní pokuta (ANO/NE) |
|-------|------------|-----------------------|-------------------------|
| SLA 1 | 99,9%      | 6 h                   | ANO                     |

- Dostupnost služeb – Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování Služby během jednoho kalendářního měsíce.
- Maximální lhůta opravy – doba potřebná k provedení opravy. Uvedená lhůta nezahnuje prostoje způsobené tím, že Účastník nezpřístupnil místo poskytování Služby či Přijímací zařízení.
- Počátek závady – čas ohlášení závady ze strany Účastníka.
- Konec závady – závada se pokládá za ukončenou okamžikem obnovy parametrů postižené služby, tj. tak, že jsou stejné nebo lepší než parametry uvedené v příslušné technické specifikaci služeb.
- Za přerušení provozu (závadu) se nepovažuje (dále „povolené přerušení“):
  - přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele;
  - přerušení způsobené vyšší mocí;
  - přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu do osmi hodin ročně. Uživatel musí být o každém dílčím přerušení provozu za účelem pravidelné údržby písemně informován nejpozději 21 dnů předem.
- Uživatel je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat Poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby, a to písemně nejméně 10 dní přede dnem konání pravidelné údržby.
- Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele
  - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným PIN kódem.
  - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi:
- V případě neplnění některého z garantovaných parametrů (ukazatelů) sníží Poskytovatel automaticky proporcionálně cenu Služby v následujícím zúčtovacím období.
- Pokud Poskytovatel poruší některý z parametrů úrovně SLA popsány v bodu 1 SLA, uhradí Účastníkovi smluvní pokutu ve výši:

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business)**

| SLA1 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 99,00%                   | 99,59% | 3%                               | 0,30% z měsíční ceny za Službu             |
| 98,00%                   | 98,99% | 6%                               |  |
| 97,00%                   | 97,99% | 10%                              |  |
| 95,00%                   | 96,99% | 20%                              |  |
| 90,00%                   | 94,99% | 30%                              |  |
| 0,00%                    | 89,99% | 40%                              |  |

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi)**

| SLA1 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 94,00%                   | 94,99% | 3%                               | 0,30% z měsíční ceny za Službu             |
| 92,00%                   | 93,99% | 5%                               |  |
| 90,00%                   | 91,99% | 10%                              |  |
| 80,00%                   | 89,99% | 20%                              |  |
| 65,00%                   | 79,99% | 30%                              |  |
| 0,00%                    | 64,99% | 40%                              |  |

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet, Business IP VPN**
**Přístupová technologie: Optika, FWA**

| SLA 1 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|---------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                        | do     |                                  |  |
| 99,00%                    | 99,59% | 3%                               | 0,30% z měsíční ceny za Službu             |
| 98,00%                    | 98,99% | 6%                               |  |
| 97,00%                    | 97,99% | 10%                              |  |
| 95,00%                    | 96,99% | 20%                              |  |
| 90,00%                    | 94,99% | 30%                              |  |
| 0,00%                     | 89,99% | 40%                              |  |

| SLA2 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 99,00%                   | 99,69% | 5%                               | 0,50% z měsíční ceny za Službu             |
| 98,00%                   | 98,99% | 10%                              |  |
| 97,00%                   | 97,99% | 20%                              |  |
| 95,00%                   | 96,99% | 30%                              |  |
| 90,00%                   | 94,99% | 40%                              |  |
| 0,00%                    | 89,99% | 60%                              |  |

| SLA3 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 99,50%                   | 99,79% | 10%                              | 0,70% z měsíční ceny za Službu             |
| 99,00%                   | 99,49% | 20%                              |  |
| 98,00%                   | 98,99% | 30%                              |  |
| 97,00%                   | 97,99% | 40%                              |  |
| 95,00%                   | 96,99% | 60%                              |  |
| 0,00%                    | 94,99% | 80%                              |  |

| SLA4 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 99,50%                   | 99,89% | 10%                              | 0,90% z měsíční ceny za Službu             |
| 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%                             |  |

**Přístupová technologie: Koaxiální síť**

| SLA1 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 98,00%                   | 98,99% | 3%                               | 0,20% z měsíční ceny za Službu             |
| 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%                              |  |

**Přístupová technologie: SHDSL**

| SLA1 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 98,00%                   | 98,99% | 3%                               | 0,20% z měsíční ceny za Službu             |
| 95,00%                   | 97,99% | 5%                               |  |
| 89,00%                   | 94,99% | 10%                              |  |
| 79,00%                   | 88,99% | 20%                              |  |
| 64,00%                   | 78,99% | 40%                              |  |
| 0,00%                    | 63,99% | 50%                              |  |

**Výpočet smluvní pokuty pro službu: Business housing**

| SLA1 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 99,00%                   | 99,89% | 0%                               | 0,20% z měsíční ceny za Službu             |
| 97,50%                   | 98,99% | 10%                              |  |
| 96,50%                   | 97,49% | 15%                              |  |
| 95,50%                   | 96,49% | 20%                              |  |
| 94,00%                   | 95,49% | 50%                              |  |
| 0,00%                    | 93,99% | 100%                             |  |

**Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business Virtuální ústředna**

| SLA1 Dostupnost v % času |        | Pokuta v % z měs. ceny za Službu | Za každou započatou hodinu nad dobu opravy |
|--------------------------|--------|----------------------------------|--|
| od                       | do     |                                  |  |
| 99,00%                   | 99,59% | 3%                               | 0,30% z měsíční ceny za Službu             |
| 98,00%                   | 98,99% | 6%                               |  |
| 97,00%                   | 97,99% | 10%                              |  |
| 95,00%                   | 96,99% | 20%                              |  |
| 90,00%                   | 94,99% | 30%                              |  |
| 0,00%                    | 89,99% | 40%                              |  |



**Výpočet smluvní pokuty pro služby: UPC Cloud**

| SLA1 Dostupnost v % času |       | Pokuta v % z měs. ceny za službu pro daný server | Za každou hodinu prodlení s nezapočetím opravy |
|--------------------------|-------|--|--|
| od                       | do    |  |  |
| dostupnost ≥ 99,9%       |       | 0%   | 0,70% z měsíční ceny za Službu                 |
| 99,9%                    | 99,5% | 10%  |  |
| 99,5%                    | 99,0% | 20%  |  |
| 99,0%                    | 98,0% | 40%  |  |
| 98,0%                    | 97,0% | 60%  |  |
| 97,0%                    | 95,0% | 80%  |  |
| 95,0%                    | 0,0%  | 100%   |  |