

Rámcová smlouva

o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 018540
uzavřená dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Smlouva“)

mezi:

Poskytovatelem:

Vodafone Czech Republic a.s.

se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky,
155 00 Praha 5,

IČO: 25788001, DIČ: CZ25788001

Bank. spoj.: Československá obchodní banka, a.s.,
č.účtu: 221217/0300

spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem

v Praze, spisová značka B.6064

zastoupený: Ing. Romanou Čechovou na zákl. pověření

(dále jen „Poskytovatel“)

Účastníkem:

Město Nový Bor

Se sídlem: nám. Míru 1, 473 01 Nový Bor

IČO: 00260771

DIČ: CZ00260771

zast.: Mgr. Jaromír Dvořák, starosta města

(dále jen „Účastník“)

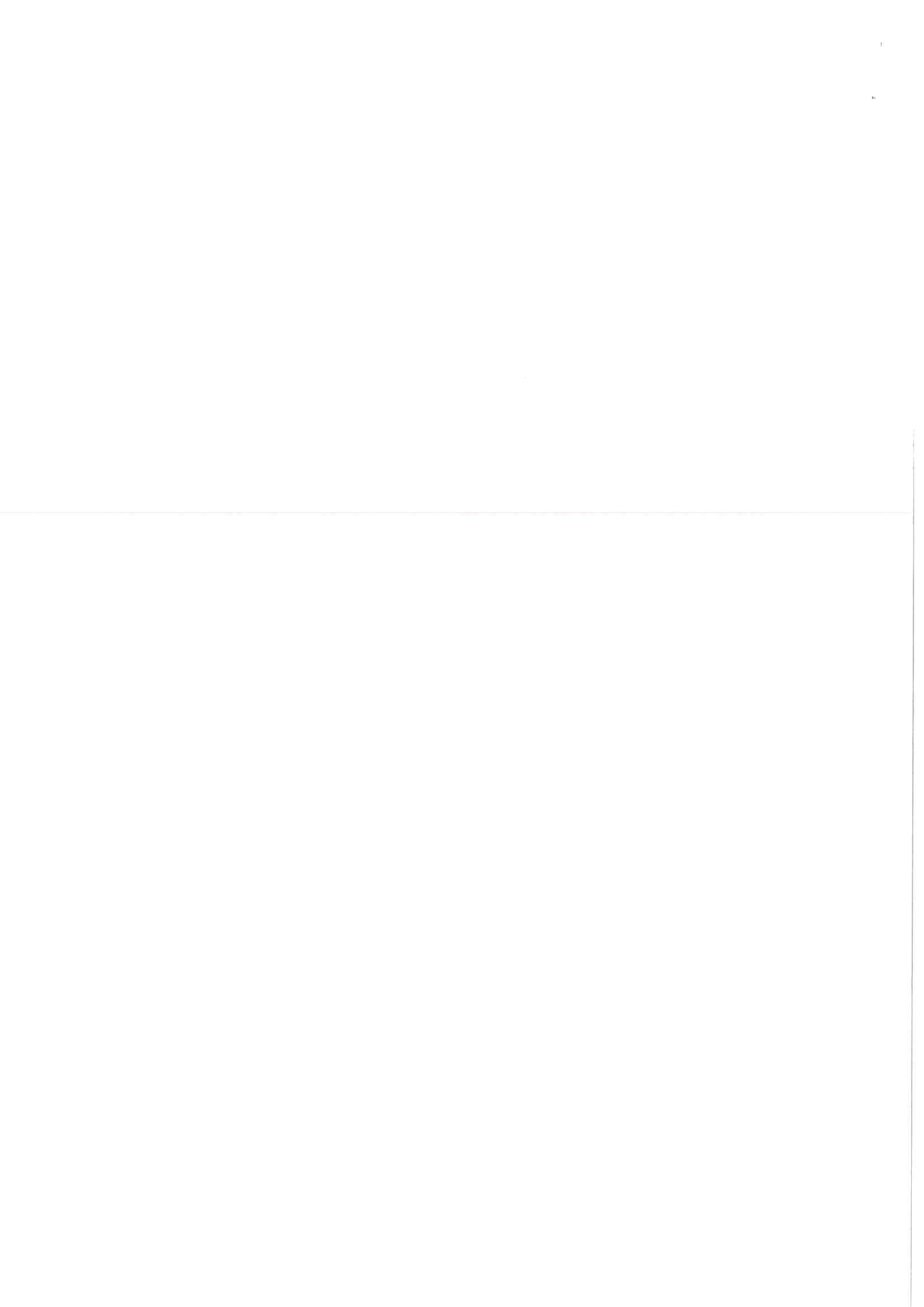
(dále společně také „smluvní strany“)

1. Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je rámcová úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jiných služeb (dále jen „Služby“), a prodeji a pronájmu zboží. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby a zboží za zvýhodněných podmínek a v rozsahu uvedeném v nabídce společnosti Vodafone, která je nedílnou součástí této Smlouvy (dále jen „Nabídka“) a 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 písemnou 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 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby Účastníkovi v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě a zadávací dokumentaci, která je přílohou č. 2 (dále jen „zadávací dokumentace“), a minimálně v kvalitě vyžadované zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.
- 2.2 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.
- 2.3 Účastník má právo kdykoli si objednat u Poskytovatele prostřednictvím jednotlivých Dílčích smluv další služby a zboží dle aktuální nabídky Poskytovatele určené pro tuto Smlouvu. Poskytovatel takovou objednávku Účastníka bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Poskytovateli či jiného porušení Smlouvy, příp. dílčí smlouvy, ze strany Účastníka.
- 2.4 Účastník se zavazuje platit za poskytované Služby a zboží ceny uvedené v Nabídce, příp. ceny dle Ceníku služeb Vodafone OneNet jestliže takové služby nejsou v Nabídce uvedeny, a to na účet Poskytovatele uvedený výše, případně na jiný účet, který Poskytovatel Účastníkovi písemně sdělí. Ceny lze jednostranně měnit pouze při změně legislativy, např. při změně sazeb DPH. Žádná cena v Nabídce nesmí přesahovat cenu obvyklou – fakturovanou zákazníkovi s obdobným objemem plnění v daném období.
- 2.5 Úhrady za plnění budou prováděny v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky.
- 2.6 Účastník neposkytuje zálohy. Platby budou prováděny měsíčně na základě faktur vystavených Poskytovatelem samostatně Účastníkovi a příp. dalším účastníkům smlouvy. Faktury budou vystavovány dle prokazatelně čerpaných služeb. Splatnost faktur bude stanovena na 30 dnů ode dne doručení Účastníkovi a dalším účastníkům smlouvy. Účastník je oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k opravě. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti od doručení opravené faktury.
- 2.7 Místem plnění je převážně sídlo Účastníka a Dalších účastníků.
- 2.8 Poskytovatel se zavazuje zajistit přenositelnost současných telefonních čísel na nového operátora v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změnách, v platném znění. Poskytovatel není odpovědný za neposkytnutí součinnosti Účastníka nebo stávajícího operátora při zajišťování přenositelnosti. Účastník požaduje přenesení čísel zdarma a ve lhůtě do 60ti kalendářních dnů od podpisu Smlouvy. Pokud Poskytovatel tento termín nesplní, tak Účastník požaduje smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, kromě případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.
- 2.9 Na žádost Účastníka umožní Vodafone dalším účastníkům uvedeným v příloze č. 2 zadávací dokumentace přistoupit k této Smlouvě a užívat Služby za zvýhodněných podmínek uvedených v této Smlouvě.



3. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení, dat. nar.: Ing. Jitka Capouchová, 27.04.1966
Bydliště: Bratří Čapků 235, 473 01 Nový Bor
Funkce ve společnosti: vedoucí odboru správy majetku
Telefon: 487712358, 777446056
Email: jcapouchova@novy-bor.cz

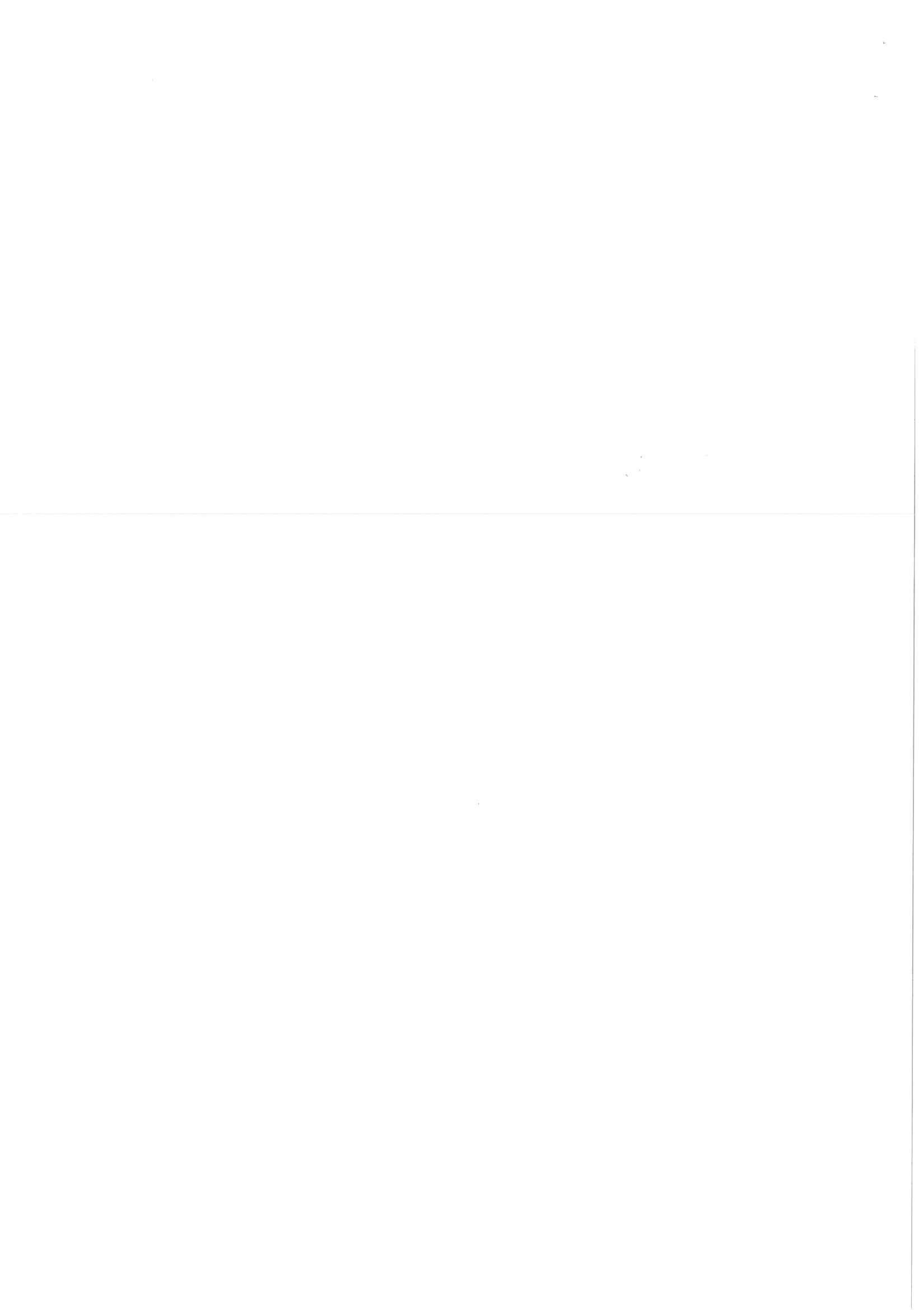
Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že Kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Účastníka ve všech záležitostech a při všech právních a jiných úkonech souvisejících se Smlouvou, tzn. je zejména oprávněna podepisovat za Účastníka dodatky k této Smlouvě, podepisovat jednotlivé Dílčí smlouvy, a to až do doby, než Účastník písemně oznámí poskytovateli novou Kontaktní osobu. Účastník současně potvrzuje, že od Kontaktní osoby získal souhlas k poskytnutí jejích osobních údajů Poskytovateli, a to na dobu trvání Smlouvy či do doby oznámení změny Kontaktní osoby, a k výše uvedenému účelu.

4. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.2 Smlouvu lze vypovědět s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet první kalendářní den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

5. Ustanovení společná a závěrečná

- 5.1 Práva a povinnosti výslovně neupravené v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě, zejména poskytování Služeb se řídí podmínkami jednotlivých služeb, poskytování služeb elektronických komunikací se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone (dále jen „Všeobecné podmínky“). Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Údaje“) se řídí Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Informace“). Není-li v této Smlouvě uvedeno jinak, podpisem Smlouvy uděluje Účastník souhlasy se zpracováním Údajů k účelům uvedeným v čl. 5 Informací. Reklamační vadného zboží a Služeb se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem. Ceny Služeb a zboží neuvedené v Nabídce či Dílčích smlouvách se řídí aktuálně platným standardním ceníkem pro zákazníky Vodafone OneNet (dále jen „Ceník“).
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn aktualizovat a měnit jednostranně tyto Všeobecné podmínky a Obchodní podmínky OneNet, přičemž se Vodafone zavazuje jakoukoliv aktualizaci nebo změnu oznámit bez zbytečného odkladu Účastníkovi před nabytím účinnosti této aktualizace nebo změny. Uvedené změny je Poskytovatel oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu, a to postupem dle čl. 1.1.4 Všeobecných podmínek.
- 5.3 Poskytovatel tímto prohlašuje, že veškeré podmínky a požadavky Účastníka vymezené v zadávací dokumentaci, jsou pro něj závazné a jsou součástí této Smlouvy. Pokud by některá ustanovení této Smlouvy byla v rozporu s podmínkami a požadavky Účastníka vymezenými v zadávací dokumentaci, stanou se tato ustanovení neplatnými a použijí se ustanovení zadávací dokumentace.
- 5.4 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 ve Smlouvě před Dílčí smlouvou, Obchodními podmínkami OneNet, Všeobecnými podmínkami a ostatními dokumenty, a to v tomto pořadí.
- 5.5 Aktuální verze Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu a Ceníku jsou k dispozici na stránkách www.vodafone.cz.
- 5.6 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s výše uvedenými dokumenty podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí a akceptuje je. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel trvá na svých Všeobecných podmínkách, Obchodních podmínkách OneNet, včetně všech ostatních výše uvedených dokumentů, a znění této Smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené v této Smlouvě ani v jiných navazujících dokumentech se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, popř. dalšími příslušnými právními předpisy.
- 5.7 Smluvní strany se dohodly na vyloučení § 557 občanského zákoníku. Účastník přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností. Vsouvislosti s uzavíráním této Smlouvy či Dílčí smlouvy smluvní strany ujednaly, že odpověď Účastníka s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky na uzavření Smlouvy, resp. Dílčí smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky (§1740 odst. 3 občanského zákoníku). Poskytovatel poskytuje služby a zboží pouze za podmínek uvedených ve Smlouvě a Dílčích smlouvách, a proto zaslání jiných obchodních podmínek považuje Poskytovatel za nepřijetí návrhu ze strany Účastníka, a za nový návrh, jehož přijetí však musí být ze strany Poskytovatele písemně potvrzeno (§1751 odst. 2 občanského zákoníku).
- 5.8 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 5.9 Tato Smlouva a Dílčí smlouvy mohou být měněny pouze písemnými dodatky vlastnoručně podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran; písemnou formou není pro účely změny Smlouvy či Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

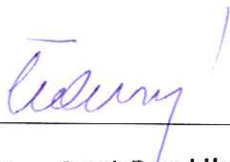


- Příloha č. 1 – Nabídka, jejíž součástí je i tato Smlouva
Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace
Příloha č. 3 – Všeobecné podmínky, Obchodní podmínky OneNet, Reklamační řád
Příloha č. 4 – SLA

Vodafone Czech Republic a.s

Místo, datum V Praze dne 18.3.2016
Jméno Ing. Romana Čechová
Pozice Junior Key Account Manager

Podpis



Vodafone Czech Republic a.s.
náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5
IČO: 25788001, DIČ: CZ2578800
tel.: 776 971 111, fax: 776 971 922

-05-

Město Nový Bor

Místo, datum V Novém Boru 24.03.2016
Jméno Mgr. Jaromír Dvořák
Pozice Starosta města

Podpis



Příloha č. 4 Rámcové smlouvy o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 018540

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 jejímž poskytování je nutné pronajaté koncové zařízení, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty zapříčiněné v důsledku jakékoliv události způsobené nedodržáním 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 nejbližším 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 přípojka na straně Účastníka nespĺňuje 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 přípojce (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.
- chyby koncového zákaznického zařízení a patch cordu
- stav portu switche err-disabled (důsledek činnosti zákazníka)
- mechanické poškození patch panelu (RJ45 - keystone)
- stav kdy byla zákazníkem narušena funkce IP gatewaye (MAC nebo IP address stealing).

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 Přerušování 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 přerušování 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			
	Basic	Standard	Silver	Gold

Minimální měsíční dostupnost lokality připojené prostřednictvím služby přístupu k síti Vodafone	99,0%	99,5 %	99,7 %	99,9 %
Maximální doba opravy Výpadku	12 hod**	12 hod**	9 hod**	6 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 8 hodin měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň Agregace	Maximálně 1:50	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita
Zřizovací poplatek za SLA	Bez poplatku	Bez poplatku	Bez poplatku	15.000,-Kč
Měsíční paušál za SLA***	Bez paušálu	Bez paušálu	25% z ceny Služby	75% z ceny Služby

*) Úroveň SLA Basic je určena pouze pro službu Vodafone Company DSL

***) 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. Inicjuje s koncovým zařízením komunikaci na úrovni všech používaných protokolů a poskytuje detailní informace o sestavování hovoru, kvalitě signalizace a zpožděné registrace 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. Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet Server Housing

Dostupnost Služby je definována těmito parametry.

Dostupnost konektivity, která je sledována na linkové vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. určeným portem přepínače Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, kdy všechny poskytnuté předávací rozhraní KBS nejsou funkční. Nefunkčnost KBS je stav, kdy KBS nepřijímá, či nepředává eth rámce. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost poskytovaných datových rozvodů.

(port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele.

Dostupnost napájení, je sledována pomocí rozvaděče silové distribuce (RSD). Místem předání elektrické energie jsou koncové zásuvky umístěné v podlaze pod jednotlivými stojany. Služba je nedostupná v případě, když ani v jednom ze dvou, či více jističů (napájecích větví) určených pro předmětný stojan není dodávána elektrická energie v dohodnutém rozsahu, Vybavovací charakteristika jističů „B“ a rozsah jištění se shoduje se zvolenou úrovní jističe v technické specifikaci služby. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost jističe a silového vedení do místa přední elektrické energie.

Dostupnost provozního prostředí v místě poskytovaného prostoru v rozsahu hodnot dle bodu 8. Těto dohody.

8. Nabízené typy SLA pro Službu Server Housing:

SLA	Standard	Gold
Minimální měsíční dostupnost IP	99,5 %	99,9 %
Minimální měsíční dostupnost napájení	99,5 %	99,9 %
Teplota přiváděného vzduchu	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C
Relativní vlhkost vzduchu	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %
Maximální doba opravy Výpadku	216 min	43,2 min
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
Proaktivní dohled KBS *	24h/365d	24h/365d
Stupeň agregace	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita
Maximální počet incidentů**	5 za období 365 dnů	3 za období 365 dnů
Poznámka	NA	Varianta dostupná pouze s redundancí silových vedení a ETH připojení Vodafone.

* KBS – Koncový bod sítě.

** - 365 po sobě následujících dnů

Doplňující parametry SLA

- Servisní okno : První úterý v měsíci od 22 do 04 hodin.

Reakční doby zřízení služby

- Standardní objednávky - Garantovaná doba zřízení standardních služeb s přidanou hodnotou do 6 pracovních dnů od objednání u Vodafone
- Expresní zřízení služby 2 dny od objednání u Vodafone

Reakční doby změny služby

- Změna velikosti prostoru ve skříni – 6 pracovních dnů
- Zvýšení snížení rychlosti – 4 pracovní dny
- Zvýšení příkonu – 4 pracovní dny do celkového maximálního příkonu na rack 3,6kW

9. Smluvní sankce za porušení jednotlivých parametrů garantované úrovně kvality

9.1 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).

9.2 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).

9.3 Vrácení 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 60 %

9.4 V případě překročení parametru „Maximální počet incidentů“ může účastník požádat o ukončení předmětné Služby bez jakýchkoliv sankčních poplatků.

Toto SLA je platné ode dne zřízení Služby.

