info@myoffice.cz | +420 548 998 899

Dohoda SLA

Dohoda o individuální úrovni poskytovaných služeb | Vzorové údaje k nahrazení před podpisem

Smluvní strany

1. MyOffice s.r.o.

sídlo společnosti: U viaduktu 881/21f, 643 00 Brno Chrlice

IČ: 29188997

DIČ: CZ29188997

zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 64310,¨

zastoupená: Davidem Berešem, na základě plné moci jednatele (dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

a

2. xx s.r.o.

sídlo společnosti: xx

IČ: xx

DIČ: xx

zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl X, vložka 1234 zastoupená:

bankovní účet: xx (dále jen „Uživatel“) na traně jedné

uzavírají dnešního dne tuto dohodu o individuální úrovni poskytovaných služeb (dále jen „tato Dohoda“) ke smlouvě č. My2022xxxx ze dne 1.7.20.22 o poskytování služeb elektronických komunikací.

1. Předmět Dohody

1.1 Předmětem Dohody je závazek Poskytovatele poskytovat Uživateli garanci kvalitativních parametrů Služeb, poskytovaných Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřené mezi smluvními stranami (dále jen „Garance“) a závazek Poskytovatele finančně odškodnit Uživatele při nedodržení těchto kvalitativních parametrů formou smluvního penále (dále jen „Penále“). Službami se pro účely této Dohody rozumí činnosti, k jejichž poskytování se Poskytovatel zavázal ve Smlouvě, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely.

2. Garantované parametry poskytovaných služeb

2.1 Poskytovatel garantuje Uživateli nad rámec smlouvy o poskytovaní telekomunikačních služeb, jejichž konkrétní hodnoty pro jednotlivé typy poskytovaných Služeb jsou uvedeny v tabulce v čl. 4 Dohody:

Parametry společné pro všechny typy poskytovaných Služeb:

Maximální lhůta zřízení a aktivace Služby od data doručení Objednávky Poskytovateli (dále jen "Doba zřízení"). Pokud bude požadované datum aktivace Služby uvedené v Objednávce před dohodnutou maximální lhůtou, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí, aby dodal Službu k požadovanému datu.

Minimální dostupnost Služby za měsíc (dále jen "Dostupnost"). Doba nedostupnosti Služby se začíná počítat od okamžiku nahlášení výpadku jednou smluvní stranou druhé smluvní straně a končí vzájemným potvrzením odstranění výpadku Služby. Pokud během 1 dne dojde k více než čtyřem (4) výpadkům (přerušením) v poskytování Služby, které budou v jejich časovém součtu (tj. všech výpadků během tohoto 1 dne) trvat déle než třicet (30) minut, počítá se do doby nedostupnosti služby celý 1 den

Maximální doba přerušení nebo omezení poskytování Služby za rok v případech plánované údržby, technické kontroly, revize, příkazu nebo opatření státních orgánů (dále jen "Plánovaná údržba"). Tato doba se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby. V případech plánované údržby, technické kontroly a revize se Poskytovatel zavazuje provádět plánované práce pouze v dohodnuté denní době a dnech.

Parametry Garance Chybovosti:

Maximální chybovost Služby udávaná v procentech ztráty packetů, přičemž minimální doba trvání této chybovosti musí být alespoň 30min. (dále jen "Chybovost"). Služba se považuje za nedostupnou při úrovni chybovosti 50%

Parametry Služby pronájmu digitálních telekomunikačních okruhů typu Ethernet:

Minimální šířka přenosového pásma, resp. přenosová rychlost Služby (dále jen "Šířka pásma") měřená během kterékoli 1 hodiny užívání Služby. Šířka pásma se bude měřit na předávacím bodě mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Měření zajistí Poskytovatel na své straně předávacího bodu, Uživatel může provádět kontrolní měření na své straně předávacího bodu.

3.Penále

3.1 V případě nedodržení Garantovaných parametrů dle čl. 2 a čl. 4 této Dohody odškodní Poskytovatel Uživatele následujícím způsobem: Za každé překročení Garantovaného parametru o Hodnotu překročení náleží Uživateli dohodnutá Výše Penále. Kolikrát je překročen Garantovaný parametr o Hodnotu překročení, tolikrát se násobí dohodnutá Výše penále. Konkrétní dohodnutá Výše penále pro jednotlivé Garantované parametry a jejich hodnoty je uvedena v tabulce v čl. 4 Dohody. Celková Výše Penále je dána celkovým součtem vypočtených Výší penále za překročení jednotlivých Garantovaných parametrů. Poskytovatel vyplatí Uživateli celkovou Výši penále maximálně do výše 50% jednoho měsíčního poplatku za Službu, u níž nebyly Garantované parametry dodrženy. Pokud nebude Uživateli Služba dostupná souvisle po dobu delší 5 dnů, vzniká Uživateli nárok na vrácení částky měsíčního poplatku za Službu v tomto měsíci. Poskytovatel je povinen započít práce na odstranění poruchy okamžitě po jejím (jejich) nahlášení na kontakty uvedené ve Všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb. Postup při nahlašování poruch a procesy při jejich odstraňování se řídí pravidly, která jsou uvedena v čl. III Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.

3.2 Vypočtená celková Výše Penále bude Uživateli vždy zaplacena formou dobropisu při pravidelné měsíční fakturaci za Služby, poskytnuté dle Smlouvy v měsíci následujícím bezprostředně po měsíci, ve kterém bylo nedodržení Garantovaných parametrů zjištěno.

3.3 Pokud bude existovat pohledávka Poskytovatele vůči Uživateli, bude celková Výše Penále započtena vůči této pohledávce. Obdobně bude postupováno v případě pohledávky Uživatele vůči Poskytovateli.

4. Tabulka hodnot garantovaných parametrů a výše penále

Garantovaný parametr	Jednotka	Hodnota	Hodnota překročení	Penále v % měsíčního poplatku za službu
Doba zřízení	den	15	1	5
Dostupnost	%	96,0	0,1	5
Plánovaná údržba	hod.	40	1	15
Oznámení údržby	den	10	1	5
Chybovost	%	5	1	3
Šířka pásma	%	98	1	3

5. Garance Ceny

5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Garanci kvalitativních parametrů Služeb dle této Dohody bezplatně.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Počet vyhotovení. Dohoda bude vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každý bude tvořit jednu a tutéž listinu.

6.2 Tato Dohoda je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

6.3 Zástupci smluvních stran prohlašují, že jsou oprávněni Dohodu uzavřít. Po přečtení textu prohlašují, že s ním souhlasí a že Dohoda byla sepsána svobodně a vážně, jako projev jejich pravé vůle. Na důkaz toho připojují své podpisy.

Zákazník	Poskytovatel MyOffice s.r.o.
V Břeclavi dne 1.7.2022	V Troubsku dne 1.7.2022
Podpis:	David Bereš Podpis: .....