

PODMÍNKY SLUŽEB

Poskytovatel

Dragon Internet a.s., Pod Loretou 883, 293 06 Kosmonosy
Tel.: +420 326 706 156, e-mail: internet@dragon.cz, www.dragon.cz
IČ: 27237800, DIČ: CZ27237800, zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 9923 (dále jen "Poskytovatel")

Definice pojmů

1. **Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba oprávněná k užívání Služby a to na základě platné Smlouvy.
2. **Zájemce** je fyzická nebo právnická osoba, která vyjádřila zájem užívat Službu.
3. **Smlouva** je smlouva o poskytování Služeb elektronických komunikací, případně Smlouva o poskytování dalších služeb, jeli tak smluvními stranami sjednáno.
4. **Služba** je služba elektronických komunikací, případně jiných Služeb, jeli tak smluvními stranami sjednáno, poskytovaná na základě Smlouvy.
5. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
6. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, které slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Poskytovatelem Zákazníkovi.
7. **Porucha Služby** je stav, kdy není Službu možno částečně nebo vůbec užívat pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.
8. **Reklamac** je právní úkon, kterým se Zákazník domáhá svých práv založených Poruchou služby či vadným Vyúčtováním.

Specifikace služby

1. **SLA** (dle zvyklostí na trhu elektronických komunikací „**Service Level Agreement**“) znamená ve smyslu těchto Podmínek „**Dohoda o sjednané úrovni poskytovaných služeb**“.
2. Dle SLA se Poskytovatel zaváže, že jím poskytované Služby budou Zákazníkovi poskytovány vždy nejméně s dostupností, kterou mezi sebou Zákazník a Poskytovatel dohodnou (dále jen „**Dostupnost**“), a v případě, že nebude sjednaná dostupnost dodržena, Poskytovatel poskytne Zákazníkovi sjednanou peněžní slevu z Ceny za poskytnuté Služby.
3. Smluvní strany se dohodly, že SLA bude v rámci té které Smlouvy sjednáno jako příplatek ke Službě, či jako další tarif Služby, ke které se konkrétní SLA vztahuje.

Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel je na základě osvědčení č. 712 o předložení oznámení dle ustanovení § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.
2. Tyto Podmínky blíže upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené na základě SLA ve spojení s již uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací.
3. Podmínky jsou zveřejněné na webových stránkách Poskytovatele, na adrese www.dragon.cz. V případě rozporu s podmínkami uveřejněnými jinými způsoby (inzerce, letáky) je vždy rozhodující znění publikované na výše uvedených webových stránkách.
4. V případech neupravených těmito Podmínkami se adekvátně použijí ustanovení Všeobecných podmínek.

Podmínky služby

1. Písemná podoba SLA je součástí smluvní dokumentace specifikace Služby.
2. Platí, že závazná úroveň Dostupnosti Služeb bude vždy sjednána ve Smlouvě.
3. Dostupnost Služby bude posuzována vždy v příslušném kalendářním měsíci (zúčtovacím období dle Obchodních podmínek DI).
4. Dostupnost služby [DS] se udává v procentech [%] a vyjadřuje pravidelnost poskytování Služby v průběhu kalendářního měsíce, kdy hodnotou 100 % se rozumí nepřetržité poskytování Služby v rozsahu 24 hodin po všechny dny v dotčeném kalendářním měsíci. Dostupnost je počítána dle následujícího vzorce:

$$\left(1 - \frac{\text{délka PORUCHY [hod]}}{\text{počet dnů v daném měsíci} * 24 [\text{hod}]} \right)$$

5. Platí, že:
 - a. za Poruchu pro účely SLA se nepovažují závady technického nebo provozního charakteru na straně Zákazníka, jakožto i veškeré další jevy, které nespočívají výlučně v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, tj. události, které je možné zařadit pod pojem „vyšší moc“, tj. zejména přírodní katastrofy, revoluce, nepokoje, konflikty.
 - b. za Poruchu pro účely SLA se rovněž nepovažuje výpadek Služby způsobený nedostupností Služby způsobenou výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel a rovněž poruchy na technologických celcích sloužících k poskytování Služby, které nezajišťuje Poskytovatel (typicky zařízení ve vlastnictví Zákazníka či třetích osob).
 - c. za Poruchu pro účely SLA se nepovažuje omezení či přerušení poskytování Služeb po dobu plánovaných technologických odstávek provozu na straně Poskytovatele, pokud tyto byly oznámeny Zákazníkovi 72 hodin předem formou emailu. Za Poruchu pro účely SLA se rovněž nepovažuje oprávněné omezení nebo přerušení poskytování Služby ze strany Poskytovatele
6. Platí, že časová délka Poruchy se počítá od okamžiku, kdy Zákazník poruchu řádně nahlásí na kontaktním bodu Poskytovatele, do okamžiku, kdy bude Zákazníkovi obnovena plná dostupnost Služby dle technické specifikace Služby ve Smlouvě, přičemž za čas obnovení dostupnosti Služby se považuje čas zaznamenaný v protokolu o odstranění Poruchy zpracovaném technickým oddělením Poskytovatele. Do délky Poruchy se nezapočítává doba potřebná pro získání spolupráce Zákazníka, bude-li tato potřebná, tj. zejména doba potřebná pro získání přístupu do místa poskytování Služby Zákazníkovi.
7. Platí, že při nahlášení poruchy musí Zákazník uvést:
 - a. číslo Smlouvy,
 - b. specifikaci Služby dle typologie Poskytovatele,
 - c. identifikaci kontaktní osoby na straně Zákazníka (vč. aktuálního tel. kontaktu na tuto osobu),
 - d. popis Poruchy.
8. Platí, že jeden každý Zákazník, který má s Poskytovatelem sjednanu SLA, obdrží od Poskytovatele kontaktní údaje, na kterých budou Poskytovatelem přijímána hlášení Poruch.
9. Platí, že dostupnost služby [DS] v jednom každém uplynulém kalendářním měsíci bude Poskytovatelem hodnocena a počítána vždy bezprostředně po skončení předmětného zúčtovacího období (kalendářního měsíce), přičemž do výpočtu dostupnosti Služby se zahrnují pouze Zákazníkem řádně nahlášené Poruchy Služby splňující kritéria dle tohoto článku Podmínek. Platí, že Poskytovatel je oprávněn zahrnout do výpočtu dostupnosti Služby i Poruchy Služby, které Zákazník samostatně nenahlásil.

Peněžní slevy

1. Platí, že pokud úroveň dostupnosti Služby nedosáhne v průběhu kalendářního měsíce závazné úrovně dostupnosti Služby, Poskytovatel poskytne Zákazníkovi slevu z Ceny za poskytnutou Službu elektronických komunikací v daném měsíci ve výši, která bude mezi Poskytovatelem a Zákazníkem sjednána ve Smlouvě (dále jen „**Peněžní sleva**“).
2. Platí, že jednotlivé výše Peněžních slev jsou vždy Poskytovatelem stanoveny závazně pro jednu každou úroveň SLA nabízenou Poskytovatelem.

Příplatek za SLA

1. Za plnění SLA náleží Poskytovateli příplatek k Ceně za Službu ve výši sjednané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ve Smlouvě.

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo k úpravám těchto Podmínek a měnit je v plném rozsahu či z části.
2. Aktuálně platné znění Podmínek bude vždy uveřejněno na webových stránkách Poskytovatele. V případě jejich změn bude Zákazníkovi odesláno oznámení na jeho primární e-mailovou adresu nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny těchto Podmínek, která pro Zákazníka znamená zhoršení smluvních podmínek. Zákazník je oprávněn SLA písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou těchto Podmínek nesouhlasí, a to ke dni účinnosti zamýšlené změny těchto Podmínek.
3. Tyto Podmínky služeb nabývají platnosti 1. 7. 2025.