

## Zvýšená servisní podpora pro Služby typu Eri - ADSL/VDSL/VDSL2/VDSL3.

1.1. Zvýšená servisní podpora je volitelnou doplňkovou službou sítě Eri ke Službám širokopásmového připojení k Internetu typu: **Eri – ADSL / VDSL / VDSL2** nebo **VDSL3** (dále i jako **Služby Pohoda**).

### Popis služby

1.1. Služba Zvýšená servisní podpora se poskytuje jen jako součást jednotlivě určené **Služby Pohoda**.

1.2. Služba Zvýšená servisní podpora se objednává současně s jednotlivou **Službou Pohoda** elektronickou cestou formou zvolení této doplňkové Služby sítě Eri v objednávkovém formuláři na [www.erishop.cz](http://www.erishop.cz).

1.3. Typy služby Zvýšená servisní podpora:

Název	Lhůta pro odstranění Poruchy
Zvýšená servisní podpora I.	odstranění poruchy služby <b>do 12 hodin</b> od nahlášení a přijetí poruchy na dohledovém centru ČB v čase dohledu.
Zvýšená servisní podpora II.	odstranění poruchy služby <b>do 24 hodin</b> od nahlášení a přijetí poruchy na dohledovém centru ČB v čase dohledu

- Minimální spolehlivost fungování Služby, u které byla zřízena Služba Zvýšená servisní podpora II. je za kalendářní měsíc 99,0%. Spolehlivost fungování Služby se vyjadřuje jako procentuální dostupnost **Služby Pohoda** v kalendářním měsíci. Do vyjádření spolehlivosti Služby není započítán čas nezbytný pro provedení údržby sítě souvisejících technologií zajišťujících provoz **Služby Pohoda** a čas plánovaných odstávek sítě Eri a souvisejících technologií.

### Technické a provozní podmínky Služby Zvýšená servisní podpora

1.4. V případě, že je doplňková služba Zvýšená servisní podpora objednána nikoliv současně s objednáním zřízení **Služby Pohoda**, není Český bezdrát s.r.o. (dále i jako ČB) povinen službu Zvýšená servisní podpora zřídit dříve než dvacet kalendářních dní od objednání této služby Zvýšená servisní podpora. ČB je oprávněn zřízení služby Zvýšená servisní podpora odmítnout v odůvodněných případech, zejména v případě snížené spolehlivosti technických prostředků nebo ztížené dosažitelnosti místa, kde se vyskytne potenciální porucha.

1.5. Pro vyloučení pochybností - v období mezi objednáním a zřízením služby Zvýšená servisní podpora nepodléhá odstranění poruchy podmínkám a slevám platným pro službu Zvýšená servisní podpora, došlo-li k poruše před zřízením služby Zvýšená servisní podpora.

## Sleva za nedodržení lhůty pro odstranění Poruchy

1.6. Za každý případ, kdy ČB nedodrží lhůtu k odstranění poruchy **Služby Pohoda**, u kterého je zřízena a provozována služba Zvýšená servisní podpora, náleží Poskytovateli sleva dle tabulky uvedené níže. Započítány jsou pouze započtené hodiny v dobách, na které se vztahují příslušné podpory, tj. v čase poskytovaného dohledu sítě Eri.

Název	Výše slevy z ceny za službu Zvýšená servisní podpora při překročení celkové lhůty k odstranění poruchy
<b>Zvýšená servisní podpora I</b>	<b>překročení</b> do 2h 100 Kč do 3h 250 Kč do 9h 500 Kč do 12h 750 Kč více než 12 hodin 1 000 Kč
	Zvýšení slevy v případě současného nedodržení spolehlivosti fungování Služby <b>50 Kč</b>
<b>Zvýšená servisní podpora II.</b>	<b>překročení</b> do 2h 100 Kč do 3h 200 Kč do 9h 300 Kč do 12h 450 Kč více než 12 hodin 600 Kč

Veškeré slevy z ceny **Služeb Pohoda** jsou uvedeny včetně DPH 21%. V případě změny daňových předpisů, které budou mít vliv na změnu výše DPH je Poskytovatel oprávněn k datu této změny v odpovídající výši upravit i slevy z Ceny. Taková to změna slevy z ceny není změnou Ceny z vůle Poskytovatele.

Tato pravidla pro Zvýšenou servisní podporu Služeb **Služeb Pohoda** nabývají platnosti a účinnosti dnem **1.6.2017**.

V Příboru dne 31.5.2017

Schválili: Ing. Petr Benýšek a Benedikt Pánek  
jednatelé společnosti Český bezdrát s.r.o.