

PŘÍLOHA 7

SMLUVNÍ POKUTY

NÁVRH

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Smluvní pokuty za nedodržení parametrů kvality služeb	3
3	Smluvní pokuty za nedodržení parametrů spolehlivosti – objednávkový systém a doplňkové funkce OSS 6	
4	Sankce za neoprávněný požadavek na aktivaci nebo převod služby mezi Partnery	7
5	Sankce za nedodržení podmínek služby Přístup Lite Multimedia CA	7
6	Sankce za hrozící nebo skutečné poškození věcí ve vlastnictví druhé strany, neoprávněné manipulace, zmaření využití prostředků CETINu	7
7	Smluvní pokuta za porušení povinností stanovených podle článku 16 Důvěrnost, mlčenlivost, obchodní tajemství Smlouvy	9
8	Smluvní pokuta za další porušení povinností dle ustanovení 5. 1 Smlouvy	9

1 Úvod

- a) Zaplacením smluvních pokut podle Smlouvy nejsou Strany zbaveny povinnosti splnit závazek vyplývající ze Smlouvy.
- b) Smluvní pokutu, na kterou vznikl Straně nárok podle Smlouvy, uplatní tato Strana u druhé Strany.

2 Smluvní pokuty za nedodržení parametrů kvality služeb

- a) **Překročení doby zřízení služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup ISDN30 MSAN, Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL**

Smluvní pokuta za překročení doby zřízení služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, ISDN30 MSAN, 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL dle ustanovení 2.1.1 Přílohy 4 za kalendářní měsíc činí 20 % z měsíční ceny předmětné služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup ISDN30 MSAN, Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, RUN, GRANT, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL za každý případ porušení.

- b) **Překročení doby zřízení vybraných služeb Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup ISDN30 MSAN, Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA a Přístup Lite Multimedia CA**

Smluvní pokuta za překročení doby zřízení služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup ISDN30 MSAN, Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA určených dle ustanovení 2.1.2 Přílohy 4 za kalendářní měsíc činí 20 % z měsíční ceny předmětné služby za každý případ porušení.

- c) **Překročení počtu Poruch nově zřízených služeb**

Smluvní pokuta za překročení dovoleného podílu poinstalačních Poruch služeb Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup ISDN30 MSAN, Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL dle ustanovení 2.4.1 Přílohy 4 za kalendářní měsíc činí 5 % z měsíční ceny služby za každý případ, u kterého došlo k překročení limitu.

- d) **Překročení doby trvání technického šetření**

Smluvní pokuta za překročení dovoleného podílu doby trvání technických šetření služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup ISDN30 MSAN, Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup REN O250,

REN O500, REN O1000, REN O 2000, FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL dle ustanovení 2.3.1 resp. 2.3.2 Přílohy 4 a za překročení podílu technických šetření s pozitivním výsledkem, u kterých bude při následné instalaci zjištěna nemožnost zřídit službu z důvodu chybějící sítě dle ustanovení 2.3.3 Přílohy 4, za kalendářní měsíc činí 1 % z ceny zřízení služby za každou objednávku, u které došlo k překročení limitu.

e) Překročení doby pro odstranění Poruchy

Smluvní pokuta za překročení doby odstranění Poruchy služeb Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup ISDN30 MSAN, Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL dle ustanovení 2.6.1, 2.6.2 a 2.6.3 Přílohy 4 za kalendářní měsíc činí 50 % měsíční ceny služby za každý případ, u kterého dojde k překročení jednoho z uvedených limitů. Překročení se počítá za každý limit zvlášť.

f) Překročení počtu Poruch za měsíc

Smluvní pokuta za překročení limitů dle 2.6.4 nebo 2.6.5 služeb Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup ISDN30 MSAN, Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL za kalendářní měsíc činí

15 % ceny Jednotlivé služby dotčené Poruchou za každý případ,

kdy dojde k překročení jednoho z uvedených limitů. Překročení se počítá za každý limit zvlášť.

g) NEOBSAZENO

h) Nedodržení času návštěvy technika CETIN u Účastníka Partnera

Smluvní pokuta za nedodržení parametrů návštěvy technika dle bodů 2.7.3 Přílohy 4 za kalendářní měsíc činí

30,- Kč za každý případ porušení.

Smluvní pokuta v případě, kdy se technik CETIN vůbec nedostaví k vykonání příslušných prací v prostorách Účastníka Partnera, činí

1000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení.

i) Nedodržení nabídky prvního volného termínu technika pro zřízení služby

Smluvní pokuta za nedodržení parametrů nabídky prvního volného termínu technika dle ustanovení 2.7.1 Přílohy 4 v případě, že k nedodržení parametrů dojde ve třech po sobě jdoucích kalendářních měsících, se určí jako součin průměrného procenta nesplnění, počtu instalací za dané období, průměrné ceny instalace a koeficientu 0,05.

j) Nedodržení nabídky prvního volného termínu technika pro Odstranění Poruchy

Smluvní pokuta za nedodržení parametrů nabídky prvního volného termínu technika dle ustanovení 2.7.2 Přílohy 4 v případě, že k nedodržení parametrů dojde ve třech po sobě jdoucích kalendářních měsících, se stanoví jako součin průměrného procenta nesplnění, počtu oprav za dané období, průměrné ceny za provozování služby a koeficientu 0,1.

k) Nedodržení parametru spolehlivosti fungování služby

- 1) Smluvní pokuta za nedodržení parametru spolehlivosti fungování služby Přístup POTS MSAN, ISDN2 MSAN, ISDN30 MSAN, 2MBL MSAN a Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL dle ustanovení 2.9.1 Přílohy 4 činí 20 % měsíční ceny služby za každý případ, u kterého dojde k nedodržení parametru.
- 2) V případě, že:
 - i. spolehlivost fungování služby Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL je za kalendářní měsíc nižší než 80 % a současně
 - ii. Partner na základě své zákonné povinnosti poskytl Účastníkovi Partnera slevu z pravidelné měsíční ceny z důvodu neposkytnutí služby, na základě které je poskytována služba Účastníkovi Partnera,

potom platí že:

- a) se neuplatní smluvní pokuta dle odstavce 1) a
- b) Partner má právo vůči CETINu uplatnit smluvní pokutu za nedodržení parametru spolehlivosti fungování služby Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL ve výši vypočtené dle následujícího vzorce:

*Měsíční cena Služby Připojení a Služby Přístupu * (1 – Měsíční dostupnost)*

Přičemž platí:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci})]}{100} \times (\text{počet hodin v měsíci})$$

Zaplacením smluvní pokuty se vylučuje nárok na slevy a náhradu škody.

- 3) **[Sleva z ceny při přerušení poskytování služeb]** – Smluvní strany se dohodly, že dojde-li k přerušení Služby Připojení anebo Služby Přístupu na základě čl. 11.1. Smlouvy v nepřetržité délce více než 24 hodin, ke kterému nedošlo v situaci vyšší moci dle čl. 10.2 Smlouvy, může Partner uplatnit nárok na slevu z vyfakturované měsíční ceny Služby Připojení anebo Služby Přístupu, a to ve výši, v jaké Partner slevu ze stejných důvodů na základě své zákonné povinnosti poskytl Účastníkovi Partnera, nejvýše však ve výši 1/30 z pravidelné měsíční ceny Služby Připojení anebo Služby Přístupu, za každý den jejich přerušení společností CETIN. Partner nemá nárok na náhradu škody.

l) Překročení doby pro změnu Partnera

Smluvní pokuta za překročení časového limitu pro změnu Partnera služby Přístupu DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL za kalendářní měsíc činí 20 % z měsíční ceny služby, u které došlo k překročení jednoho z uvedených limitů.

m) Překročení doby pro změnu typu služby

Smluvní pokuta za překročení časového limitu pro změnu typu služby Přístup DSL CA, Optical CA, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL dle ustanovení 2.11 Přílohy 4 činí 20 % z měsíční ceny služby, u které došlo k překročení limitu.

n) Nedodržení parametru spolehlivosti fungování služby IP Transport, Unicast Transport, Multicast Transport, CDN Transport, Voice Transport a VoBB Transport

Smluvní pokuta za nedodržení parametru spolehlivosti fungování služby IP Transport, Unicast Transport, Multicast Transport, CDN Transport, Voice Transport a VoBB Transport dle ustanovení 2.12.1 Přílohy 4 činí 10 % měsíční ceny služby.

Smluvní pokuta za nedodržení parametru spolehlivosti fungování služby IP Transport, Unicast Transport, Multicast Transport, Voice Transport a VoBB Transport dle ustanovení 2.12.2 Přílohy 4 činí 10 % celkové měsíční ceny služby v redundantním technickém šetření.

CETIN je povinen nahradit újmu vzniklou Partnerovi nad rámec smluvní pokuty sjednané v ustanoveních a) – g) a k) – n) výše.

3 Smluvní pokuty za nedodržení parametrů spolehlivosti – objednávkový systém a doplňkové funkce OSS

a) Výpadek funkce pro Vstup objednávky

Smluvní pokuta pro případ výpadku systému „Vstup objednávky“ dle ustanovení 4.1 Přílohy 3 nad limit stanovený v 2.8.1 Přílohy 4 činí

100,- Kč za každou započatou hodinu nefunkčnosti násobené průměrným počtem služeb objednaných za hodinu v předchozím kalendářním měsíci.

Pro účely stanovení smluvní pokuty se nezohledňuje nefunkčnost mimo pracovní dny a v době od 22.00 do 7.00.

b) Výpadek funkce Ticketing

Smluvní pokuta pro případ výpadku systému „Ticketing“ dle ustanovení 4.2 Přílohy 3 nad limit stanovený v 2.8.3 Přílohy 4 činí

100,- Kč za každou započatou hodinu nefunkčnosti násobené průměrným počtem předaných poruchových hlášení za hodinu v předchozím kalendářním měsíci.

Pro účely stanovení smluvní pokuty se nezohledňuje nefunkčnost mimo pracovní dny a v době od 22.00 do 7.00.

c) Výpadek funkce Scan/Check

Smluvní pokuta pro případ výpadku systému „Modul ověření dostupnosti služby (Scan/Check)“ dle ustanovení 4.3 Přílohy 3 nad limit stanovený v odst. 2.8.2.1. Přílohy 4 činí

100,- Kč za každých 10.000 aktivních služeb Přístupu a za každou započatou hodinu nefunkčnosti.

Pro účely stanovení smluvní pokuty se nezapočítává nefunkčnost mimo pracovní dny a ověření dostupnosti služby v době od 22.00 do 7.00.

d) Výpadek funkce Kalendář pro sjednávání návštěvy technika

Smluvní pokuta pro případ výpadku systému „Kalendář“ dle ustanovení 4.4 Přílohy 3 nad limit stanovený v 2.7.4 Přílohy 4 činí

100,- Kč za každých 10.000 aktivních služeb Přístupu a za každou započatou hodinu nefunkčnosti.

Pro účely stanovení smluvní pokuty se nezapočítává nefunkčnost mimo pracovní dny a kalendáře v době od 22.00 do 7.00.

e) Výpadek systému Diagnostika Služeb

Smluvní pokuta pro případ výpadku systému „Diagnostika“ dle ustanovení 2.1 Přílohy 1.5 nad limit stanovený v 2.8.4 Přílohy 4 činí

100,- Kč za každých 10.000 aktivních služeb Přístupu a za každou započatou hodinu nefunkčnosti.

Pro účely stanovení smluvní pokuty se nezapočítává nefunkčnost mimo pracovní dny a diagnostiky v době od 22.00 do 7.00.

f) Výpadek systému Dekompozice Služeb

Smluvní pokuta pro případ výpadku systému „Dekompozice služby“ dle ustanovení 2.2 Přílohy 1.5 nad limit stanovený v 2.8.4 Přílohy 4 činí

100,- Kč za každých 10.000 aktivních služeb Přístupu a za každou započatou hodinu nefunkčnosti.

Pro účely stanovení smluvní pokuty se nezapočítává nefunkčnost mimo pracovní dny a dekompozice v době od 22.00 do 7.00.

4 Sankce za neoprávněný požadavek na aktivaci nebo převod služby mezi Partnery

Pokuta za porušení 7.2 Smlouvy činí 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení. Partner je povinen nahradit škodu vzniklou společnosti CETIN i poškozenému dosavadnímu poskytovateli služby nad rámec smluvní pokuty.

5 Sankce za nedodržení podmínek služby Přístup Lite Multimedia CA

Pokuta za nedodržení kterékoli z definovaných podmínek pro službu Přístup Lite Multimedia CA, dle Přílohy 1.3. ustanovení odst. 6.8., činí 10.000,- Kč za každou Partnerovu aktivní službu Přístup Lite Multimedia CA u níž k porušení definovaných podmínek došlo a za každé porušení kterékoli z podmínek.

6 Sankce za hrozící nebo skutečné poškození věcí ve vlastnictví druhé strany, neoprávněné manipulace, zmaření využití prostředků CETINu**a) Poškození zařízení nebo sítě druhé Strany**

Smluvní pokuta za poškození zařízení nebo sítě druhé Strany činí

- **2.000,- Kč** za každý jednotlivý případ poškození v místě Koncového bodu, nebo ke Koncovému bodu bezprostředně připojenému,
- **100.000,- Kč** za každý jednotlivý případ poškození v místě Technologického uzlu sítě.

Strana, která druhé Straně poškození způsobila, je nad rámec smluvní pokuty povinna nahradit poškozené Straně vzniklou škodu včetně ušlého zisku.

b) Použití koncového zařízení v rozporu se Smlouvou

Smluvní pokuta za použití zařízení, které nesplňuje zákonné předpoklady nebo specifikace uvedené v Příloze 12 – Technická specifikace činí

2.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

Partner rovněž nahradí škodu vzniklou společnosti CETIN nad rámec smluvní pokuty, včetně ušlého zisku.

c) Neoprávněná manipulace

Smluvní pokuta za neoprávněnou manipulaci se zařízením, kabely a instalacemi druhé Strany činí

100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

Obě Strany rovněž nahradí vzniklou škodu nad rámec smluvní pokuty, včetně ušlého zisku.

Tímto ustanovením není dotčeno ustanovení a) výše.

d) Zneužívání Služeb

V případě prokazatelného využívání Služeb dle Smlouvy k účelu odlišnému než je účel předmětné Služby dle Smlouvy nepřiměřeným způsobem, vedoucím k zahlcení, výpadkům komunikační Sítě CETIN nebo k znemožnění poskytovat služby ostatním poskytovatelům je Partner povinen zaplatit CETINu smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každý případ porušení a nahradit škodu vzniklou společnosti CETIN i poškozenému jinému poskytovateli služby nad rámec smluvní pokuty včetně ušlého zisku.

e) Zneužití objednávkového systému

Smluvní pokuta za využívání systému ověření dostupnosti služby (Scan/Check), objednávkového systému nebo postup objednávání služeb CETINu v závažném rozporu s postupy nebo účely dle Smlouvy, zejména zasíláním nepřiměřeného množství požadavků na analýzu sítě bez následného potvrzení objednávky nebo hromadné robotického stahování dat z IT/OSS systémů činí

100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

Partner rovněž nahradí škodu vzniklou společnosti CETIN nad rámec smluvní pokuty, včetně ušlého zisku.

f) Marný výjezd technika

Smluvní pokuta za tzv. marný výjezd technika, tj. situace, kdy se návštěva technika nebo realizace Služby nemohla uskutečnit z důvodu nedostatku součinnosti Partnera nebo Účastníka Partnera nebo z důvodu nesprávných nebo neúplných informací poskytnutých Partnerem činí

1.000,- Kč za každý jednotlivý případ.

g) Neoprávněná žádost o odstranění Poruchy s výjezdem technika

Smluvní pokuta za neoprávněnou žádost o odstranění Poruchy, tj. situaci, kdy Partner předá žádost o odstranění Poruchy služby CETINu, která je poskytována řádně, činí

1.000,- Kč za každý jednotlivý případ, kdy CETIN v rámci řešení žádosti o odstranění Poruchy uskuteční výjezd technika.

Pro účely tohoto ustanovení se nezapočítává prvních 12 % (zaokrouhleno směrem nahoru) neoprávněných žádostí o odstranění Poruchy s výjezdem technika z celkového množství výjezdů na Poruchy za kalendářní měsíc (tohoto počtu se nezapočítávají výjezdy dle písm. f) Marný výjezd technika.

h) Neoprávněná žádost o odstranění Poruchy bez výjezdu technika

Smluvní pokuta za neoprávněnou žádost o odstranění Poruchy, tj. situaci, kdy Partner předá žádost o odstranění Poruchy služby CETINu, která je poskytována řádně, činí

400,- Kč za každý jednotlivý případ, kdy CETIN v rámci řešení žádosti o odstranění Poruchy řešil případ bez výjezdu technika, případně **200,- Kč** za každý jednotlivý případ, kdy CETIN v rámci řešení žádosti o odstranění Poruchy řešil případ bez výjezdu technika na přípojce, kde má Partner objednané Speciální zakončení sítě.

Pro účely tohoto ustanovení se nezapočítává prvních 12 % (zaokrouhлено směrem nahoru) neoprávněných žádostí o odstranění Poruchy bez výjezdu technika z celkového množství předaných žádostí o odstranění Poruchy, které se uskuteční bez výjezdu technika za kalendářní měsíc.

V případě, že se na jednání Strany vztahuje více odstavců tohoto článku, vzniká povinnost zaplatit smluvní pokuty v souladu s každým z těchto ustanovení.

7 Smluvní pokuta za porušení povinností stanovených podle článku 16 Důvěrnost, mlčenlivost, obchodní tajemství Smlouvy

Za porušení povinností stanovených v článku 16 Smlouvy, zaplatí Smluvní strana, která tyto povinnosti porušila, druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši

100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

8 Smluvní pokuta za další porušení povinností dle ustanovení 5. 1 Smlouvy

- a) Za prokazatelné porušení ustanovení 5.1 Smlouvy se považuje případ, kdy medián údajů o službách poskytovaných Partnerovi podle ustanovení 2.14.2. Přílohy 4 bude dvě po sobě jdoucí období více jak o 20 % vyšší než medián hodnoty parametrů vykazovaných podle ustanovení 2.14.1. Přílohy 4. Z důvodů reprezentativnosti porovnávaných údajů se kritérium dle předchozí věty zvyšuje z 20 na 30 % v případě, že počet zřízení a oprav služeb, kterých se tento údaj týká, je nižší než 1000 za sledované období. Pro případ nižšího počtu než 300 se toto ustanovení 7 neuplatňuje.
- b) Společnost CETIN se zavazuje uhradit Partnerovi za prokazatelné porušení Smlouvy způsobem popsáním v písm. a) výše pokutu ve výši 1,60Kč za každou aktivní službu Připojení na konci předmětné období (kalendářní čtvrtletí, kdy došlo k porušení povinnosti), dojde-li k překročení kritéria uvedeného v písm. a) výše ohledně minimálně dvou parametrů kvality Služeb Přístupu v ustanovení 2.14.1 a) Přílohy 4 – Kvalita služby nebo ohledně minimálně dvou parametrů kvality Služeb Přístupu v ustanovení 2.14.1 b) Přílohy 4 – Kvalita služby. Tímto není dotčena povinnost náhrady škody ve výši nad rámec smluvní pokuty.