



Príloha 14A – SLA a KPI pre Prístup GPON



Obsah

Obsah

1.	Predmet prílohy.....	3
2.	Definícia a výklad použitých pojmov	3
3.	Úroveň kvality (SLA) poskytovania služby.....	3
4.	Kvalitatívne parametre (KPI) poskytovania služby	5
5.	Negatívne vymedzenie poruchy	5
6.	Plánované práce	5
7.	Prerušenie spôsobené Podnikom.....	6
8.	Cena za poskytovanie KPI a SLA Prístupu GPON.....	6
9.	Kompenzácie za nedodržanie dohodnutej úrovne služby	6
10.	Zodpovednosť	6



1. Predmet prílohy

- 1.1. Táto príloha určuje záväzok Telekomu zabezpečiť dohodnutú kvalitu a rozsah služby pri poskytovaní Prístupu GPON (ďalej pre účely tejto prílohy označený aj ako „Služba“) podľa definovaných KPI a SLA parametrov. Telekom pri poskytovaní Prístupu GPON dodržiava príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov a technických noriem platných v Slovenskej republike v oblasti bezpečnosti a ochrany vrátane medzinárodne akceptovaných štandardov.

2. Definícia a výklad použitých pojmov

- 2.1 „Doba zriadenia služby“ je počet dní od zadania objednávky do systému až po potvrdenie jej vybavenia systémom. Sleduje sa priemerná hodnota vzhľadom na celkový počet zriadení.
- 2.2 „Doba odmietnutia zriadenia služby“ je počet dní od zadania objednávky do systému až po notifikáciu o odmietnutí zriadenia služby z dôvodov iných ako zo strany Podniku v priemere vzhľadom na celkový počet odmietnutí zriadenia (zrušenia objednávky).
- 2.3 „Dostupnosť služby v %“ je celkový počet hodín fungovania služieb v Sledovanom období (očistený o dobu porúch) v pomere k celkovému počtu hodín v Sledovanom období.
- 2.4 „Doba odstránenia poruchy“ je celkový počet hodín trvania porúch služieb v pomere k celkovému počtu porúch v Sledovanom období.
- 2.5 „Operátor servisného strediska Telekomu“ je kontaktná osoba Telekomu na nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení, ktorá je pracovníkom servisného strediska Telekomu.
- 2.6 „Oznámenie o priebehu Poruchy“ je telefonické oznámenie Operátora servisného strediska Telekomu, ktorým informuje o príčine Poruchy a aktuálnom predpokladanom čase jej odstránenia. Toto oznámenie sa vykoná vždy pred uplynutím predpokladanej doby odstránenia Poruchy tak, ako bola oznámená zo strany Telekomu v poslednom takomto oznámení.
- 2.7 „Porucha“ je taký stav, ktorý znemožňuje riadne užívanie služby v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach a podľa jej technických parametrov. Na obnovenie bezporuchového prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo iné prevádzkové opatrenie.
- 2.8 „Pozastavenie poruchy“ je prípad neposkytnutia súčinnosti zo strany Podniku pri odstraňovaní poruchy ako napr. (neumožnenie vstupu do budovy).
- 2.9 „Príloha“ je táto Príloha o poskytovaní dohodnutej úrovne služby.
- 2.10 „Sledované obdobie“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.
- 2.11 „Zaznamenaná hodnota“ je hodnota, ktorá je nameraná (vypočítaná) v informačných systémoch Telekomu.

3. Úroveň kvality (SLA) poskytovania služby

3.1 Zriadenie Prístupu GPON:

3.1.1 Doba zriadenia služby

Ukončenie aktivít Telekomu nevyhnutných na následné zriadenie službu pre Podnik

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba zriadenia služby	40% do 4 kalendárnych dní
Doba zriadenia služby	80% do 6 kalendárnych dní
Doba zriadenia služby	95% do 30 kalendárnych dní

3.1.2 Doba zriadenia služby – problémová inštalácia

Pod problémovou inštaláciou sa rozumie situácia, kedy pri fyzickom zriadení služby technikom Podniku je identifikovaný nesúlad medzi evidenciou disponibilnej infraštruktúry a skutkovým stavom.

Ukončenie aktivít Telekomu nevyhnutných na následné zriadenie službu pre Podnik

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba zriadenia v prípade problémovej inštalácie	80% do 4 kalendárnych dní
Doba zriadenia v prípade problémovej inštalácie	90% do 15 kalendárnych dní

3.2 Zákaznícke poruchy Prístupu GPON:

Pod zákazníckou poruchou (CIN) sa rozumie porucha ohlásená Užívateľom Podniku na jeho kontaktné centrum. Po uskutočnení prvotnej analýzy v rámci svojej zodpovednosti je Podnik oprávnený nahlásiť zákaznícku poruchu prostredníctvom dohľadového centra druhej Strany. Telekom následne v prípade, že nahlásenie spĺňa potrebné náležitosti, potvrdí prijatie poruchy a začne ju odstraňovať.

3.2.1 Doba opravy poruchy (TTR) od potvrdenia jej prijatia

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba opravy poruchy	80% do 48 hodín
Doba opravy poruchy	90% do 120 hodín
Doba opravy poruchy	99% do 240 hodín

3.2.2 Priepustnosť Prístupu GPON

Podnik ja na základe zákazníckej sťažnosti oprávnený požiadať Telekom o odstránenie poruchy v prípade, ak parameter Priepustnosť Prístupu GPON nespĺňa minimálne nasledovné hodnoty

Sledovaný parameter	Hodnota
Priepustnosť Prístupu GPON	70 % maximálnej rýchlosti*

*v prípade použitého modelu spolupráce (model Podnik) platí, že hodnota tohto parametru nebude vyššia ako je hodnota garantovaná Podnikom pre Telekom.

- Telekom aktuálne nedisponuje technickým vybavením umožňujúcim kontrolu a reportovanie parametra priepustnosti Prístupu GPON. Strany si preto mechanizmus sledovania dohodnú vzájomne.
- Zmluvné strany prerokujú ponúkanú úroveň parametra pri každej technologickej zmene (upgrade XG-PON (XGS-PON) na ktorejkoľvek Strane
- Uvedený parameter Priepustnosť Prístupu GPON sa aplikuje výlučne na Prístupy GPON. V prípade požiadaviek na zvýšený upstream sa parameter nebude aplikovať, Telekom nebude povinný zmeniť splitrovací pomer alebo sieťový dizajn na základe zákazníckych porúch súvisiacich s Priepustnosťou Prístupu GPON
- Pokles Priepustnosti Prístupu GPON pod 70% maximálnej rýchlosti nezakladá oprávnenie Podniku požadovať sankciu, zmluvnú pokutu ani bezplatný upgrade na technológiu XG PON alebo inú technológiu. Mechanizmus sankcií sa uplatní, keď priepustnosť nedosiahne obmedzenia minimálnej rýchlosti.
- Podnik nebude vykonávať merania, ktoré by mohli degradovať priepustnosť VTS Telekom a zapríčiniť problém s dodržaním parametra Priepustnosti Prístupu GPON.

4. Kvalitatívne parametre (KPI) poskytovania služby

Kvalitatívny parameter (KPI) poskytovania služby sa vyhodnocuje kvartálne pri minimálnom počte 10 nahlásených zákaznických porúch (CIN).

4.1 KPI Dostupnosť služby - Prístup GPON

Dostupnosť služby (SA) sa vypočíta podľa nasledovného vzorca:

$$SA (\%) = (1 - \sum TTR / \sum CT) * 100\%$$

- TTR predstavuje súčet dôb opráv všetkých porúch viažucich sa k všetkým Prístupom GPON, ohlásených Podnikom a zaznamenaných v informačnom systéme Telekomu za Sledované obdobie. Súčet dôb opráv Porúch je vyjadrený v minútach. V prípade Poruchy presahujúcej cez viaceré Sledované obdobia, doba opravy danej poruchy sa započíta až v rámci sledovaného obdobia, v ktorom je daná Porucha ukončená.
- Doba pokrytia (CT – Cover Time)“ súčet dôb, počas ktorej Telekom zodpovedá za KPI na Prístupoch GPON, ktoré boli v poruche v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia je vyjadrená v minútach za mesiac. Sledovaným obdobím je kvartál.
- Vzorec berie do úvahy len CIN druhej strany (vlastníka zákazníkov), neberie do úvahy CIN vlastníka siete

4.1.1 Dostupnosť služby Prístup GPON

Sledovaný parameter	Hodnota
Dostupnosť služby Prístup GPON	≥ 90 %

5. Negatívne vymedzenie poruchy

5.1 Medzi Poruchy nepatrí :

- prerušenie z dôvodu plánovaných prác,
- prerušenie spôsobené Podnikom alebo jeho Užívateľom,
- prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (vis maior).

5.2 Do doby opravy sa nezapočítava doba počas, ktorej Podnik nezabezpečil (neumožnil) prístup k zariadeniam, alebo infraštruktúre v jeho priestoroch.

6. Plánované práce

6.1 Plánované práce sú plánované prerušenia poskytovania služby Prístupu GPON alebo plánované práce a preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania služby zo strany Telekomu.

6.2 Operátor servisného strediska Telekomu bude informovať kontaktnú osobu Podniku o plánovaných prácach doručením formuláru Plánované práce e-mailom alebo faxom najmenej 5 pracovných dní pred ich uskutočnením. Informácia bude obsahovať:

- dátum a čas začatia a ukončenia vykonania plánovaných prác,
- zoznam lokalít, v ktorých je Pokrytie GPON a Prístupu GPON poskytovaný,
- dôvod vykonania plánovaných prác.

6.3 Telekom bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania Pokrytia GPON a -Prístupu GPON bol čo najmenší.



- 6.4 V prípade, že uvedený termín vykonania plánovaných prác Podniku nevyhovuje, môže Podnik navrhnúť preloženie plánovaných prác na iný termín a Telekom je povinný možnosť presunutia termínu preveriť.

7. Prerušenie spôsobené Podnikom

7.1 Prerušenie spôsobené Podnikom je najmä prerušenie:

- a) spôsobené nevhodným používaním zariadení Telekomu zo strany Podniku alebo ich odpojením,
- b) spôsobené poruchou na vnútornom vedení Podniku, resp. na vedení tretej strany alebo na zariadení Podniku alebo jeho užívateľa, resp. zariadení tretej strany, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu.

8. Cena za poskytovanie KPI a SLA Prístupu GPON

- 8.1 Telekom poskytuje v tejto Prílohe definované kvalitatívne parametre za štandardných podmienok bez dodatočnej úhrady.

9. Kompenzácie za nedodržanie dohodnutej úrovne služby

- 9.1 Telekom zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov KPI a SLA. Ak Telekom nesplní povinnosť podľa tejto Prílohy, má Podnik právo:

- Pri nedodržaní hodnôt garantovaných parametrov KPI iniciovať rokovania v súlade s bodom **Chyba! Nenašiel s a žiaden zdroj odkazov.** s cieľom dohodnutia takých opatrení, ktoré zabezpečia nápravu parametrov KPI
- Pri nedodržaní hodnôt garantovaných parametrov SLA právo na kompenzáciu podľa bodu a 9.5 tohto článku.

- 9.2 Každá kompenzácia za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušný Prístup GPON, pri ktorom nebola úroveň SLA dodržaná a za Sledované obdobie.

- 9.3 Telekom na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku kompenzácie v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov.

9.4 KPI

- 9.4.1 V prípade nedodržania KPI prekročením sledovaného parametra v sledovanom období má Podnik právo požadovať prerokovanie možných nápravných opatrení.

- 9.4.2 V prípade, že takéto rokovania nevedli k vzájomnej akceptovateľnej dohode, je každá zo Zmluvných strán oprávnená iniciovať eskalačnú procedúru.

9.5 SLA

- 9.5.1 V prípade nedodržania SLA prekročením sledovaného parametra v sledovanom období bude Podniku poskytnutá kompenzácia vo výške alikvotnej časti z uhradenej mesačnej ceny za používanie GPON Prístupu .

10. Zodpovednosť

- 10.1 Ak nie je v tejto Prílohe uvedené inak, zodpovednosť Telekomu za poskytnuté Pokrytie GPON a Prístup GPON sa riadi Rámcovou zmluvou na Pokrytie a Prístup GPON.