



Príloha 13 – Doplnková služba SLA pre Metallic Partner



OBSAH

1.	PREDMET PRÍLOHY	3
2.	DEFINÍCIA A VÝKLAD POUŽITÝCH POJMOV	3
3.	ÚROVNE POSKYTOVANIA SLA.....	3
4.	ZABEZPEČENIE POSKYTOVANIA SLA	3
5.	NEGATÍVNE VYMEDZENIE PORUCHY	4
6.	PLÁNOVANÉ PRÁCE	4
7.	NEPLÁNOVANÉ PRÁCE.....	5
8.	PRERUŠENIE SPÔSOBENÉ UŽÍVATEĽOM.....	5
9.	PRERUŠENIE Z DÔVODOV VYŠŠEJ MOCI (VIS MAJOR).....	5
10.	SPOĽAHLIVOSŤ POSKYTOVANIA DOHODNUTEJ ÚROVNE SLA	5
11.	PODPORA PRI RIEŠENÍ PORUCHOVÝCH STAVOV.....	6
12.	RIEŠENIE PORUCHOVÝCH STAVOV.....	7
13.	CENA ZA POSKYTOVANIE SLA	8
14.	ZĽAVY Z CENY ZA NEDODRŽANIE DOHODNUTEJ ÚROVNE SLUŽBY	9
15.	ZODPOVEDNOSŤ	10
16.	OBJEDNANIE, AKTIVOVANIE A ZRUŠENIE SLA	10
17.	(AKTUÁLNE) DOČASNÁ ZMENA CENY DOPLNKOVEJ SLUŽBY SLA K PRÍSTUPU METALLIC PARTNER (OD 1.7.2014)	11



1. Predmet Prílohy

- 1.1 Predmetom tejto prílohy k Rámcovej zmluve o Metallic Partner (ďalej len „Príloha“) je záväzok Telekomu zabezpečiť dohodnutú kvalitu a rozsah služby Metallic Partner podľa definovaných SLA parametrov a záväzok Užívateľa zaplatiť dohodnutú cenu za poskytovanie SLA.
- 1.2 Telekom ukončuje poskytovanie SLA podľa podmienok tejto prílohy pre všetky prístupy Metallic Partner objednané po 7. 5. 2018.

2. Definícia a výklad použitých pojmov

- 2.1 „Doba opravy (TTR – Time To Repair)“ je SLA parameter stanovujúci dobu opravy Poruchy vyjadrenú v hodinách a počíta sa ako doba medzi nahlásením Poruchy Užívateľom operátorovi servisného strediska Telekomu a okamihom obnovenia prevádzky. Doba opravy sa viaže samostatne na každý prístup Metallic Partner .
- 2.2 „Dostupnosť služby (SA – Service Availability)“ je SLA parameter stanovujúci garantovanú dostupnosť služby Metallic Partner vyjadrenú ako podiel času, počas ktorého môže Užívateľ užívať službu Metallic Partner v dohodnutom rozsahu a kvalite tak, ako je stanovená v jej technických podmienkach. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách a zaokrúhľuje sa na dve desatinné miesta smerom nahor. Dostupnosť služby sa viaže/poskytuje samostatne na každý prístup Metallic Partner .
- 2.3 „OP“ sú Obchodné podmienky spoločnosti Slovak Telekom, a.s. na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby Metallic Partner .
- 2.4 „Operátor servisného strediska Telekomu“ je kontaktná osoba Telekomu na nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení, ktorá je pracovníkom servisného strediska Telekomu.
- 2.5 „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.
- 2.6 „Porucha“ je taký stav, ktorý znemožňuje riadne užívanie služby Metallic Partner 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.
- 2.7 „Pozastavenie poruchy“ je neposkytnutie súčinnosti zo strany Užívateľa pri odstraňovaní poruchy ako napr. (neumožnenie vstupu do budovy).
- 2.8 „Príloha“ je táto Príloha o poskytovaní dohodnutej úrovne služby.
- 2.9 „SLA“ je doplnková služba k službe Metallic Partner definujúca dohodnutú úroveň poskytovanej služby podľa podmienok tejto Prílohy (Service Level Agreement) vo vzťahu k jednotlivým sledovaným parametrom SLA.
- 2.10 „Sledované obdobie“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.
- 2.11 „Typická doba odozvy (Typical Time To Response)“ je SLA parameter stanovujúci maximálny čas odozvy Operátora servisného strediska pre 80% všetkých volaní.
- 2.12 „Zaznamenaná hodnota“ je hodnota, ktorá je nameraná (vypočítaná) v informačných systémoch Telekomu.

3. Úrovne poskytovania SLA

- 3.1 Užívateľ a Telekom sa dohodli na nasledovných možných úrovniach poskytovania služby SLA:
 - 3.1.1 SLA štandard (nonstop)
 - 3.1.2 SLA medium (nonstop)
 - 3.1.3 SLA high (nonstop)
 - 3.1.4 SLA štandard pracovné dni (PO-PIA)
 - 3.1.5 SLA medium pracovné dni (PO-PIA)
 - 3.1.6 SLA high pracovné dni (PO-PIA)

4. Zabezpečenie poskytovania SLA

4.1 Užívateľ a Telekom sa dohodli na nasledovných parametroch a hodnotách pre zabezpečenie poskytovania SLA podľa zvolenej úrovne poskytovania SLA:

4.1.1 SLA štandard (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
TTR	≤ 12 hodín

4.1.2 SLA medium (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
TTR	≤ 8 hodín

4.1.3 SLA high (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
TTR	≤ 6 hodín

4.1.4 SLA štandard pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
TTR	≤ 12 hodín

4.1.5 SLA medium pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
TTR	≤ 8 hodín

4.1.6 SLA high pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
TTR	≤ 6 hodín

4.2 Úroveň poskytovania SLA – typ nonstop – zabezpečuje časovo neobmedzené sledovanie (24/7/365) určených parametrov SLA v rámci Sledovaného obdobia a počas doby poskytovania SLA pre príslušný prístup Metallic Partner .

4.3 Úroveň poskytovania SLA – typ PO - PIA – zabezpečuje časovo obmedzené sledovanie určených parametrov SLA v rámci Sledovaného obdobia a počas doby poskytovania SLA pre príslušný prístup Metallic Partner . Sledovanie príslušných parametrov SLA sa uskutočňuje a vyhodnocuje výlučne počas pracovných dní a počas pracovných hodín (7:00 – 17:00 hod). Pre sledovanie a vyhodnotenie parametrov SLA sa do úvahy berú len pracovné dni a pracovné hodiny. Počas dní pracovného pokoja (štátne sviatky a nedele) a dní pracovného voľna (sobota) sa parametre SLA nesledujú a nezapočítavajú do vyhodnotenia pre príslušný parameter SLA a prístup Metallic Partner . Lehoty na uskutočnenie potrebných úkonov rozhodujúce pre počítanie hodnoty SLA parametru počas dní pracovného pokoja (štátne sviatky a nedele) a dní pracovného voľna (sobota) neplynú. Počas dní pracovného pokoja a pracovného voľna a mimo pracovných hodín sa na takýto prístup Metallic Partner nazerá akoby sa jednalo o prístup bez SLA.

5. Negatívne vymedzenie poruchy

5.1 Medzi Poruchy nepatrí :

- prerušenie z dôvodu plánovaných prác,
- prerušenie z dôvodu neplánovaných prác,
- dočasné prerušenie poskytovania služby Metallic Partner na žiadosť užívateľa,
- prerušenie spôsobené Užívateľom,
- prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (vis maior).

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

6. Plánované práce



- 6.1 Plánované práce sú plánované prerušenia poskytovania služby Metallic Partner alebo plánované práce a preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania služby Metallic Partner zo strany Telekomu.
- 6.2 Operátor servisného strediska Telekomu bude informovať kontaktnú osobu Užívateľa o plánovaných prácach dorúčením formuláru Plánované práce e-mailom alebo faxom najmenej 5 pracovných dní pred ich uskutočnením. Informácia bude obsahovať:
- a) dátum a čas začatia a ukončenia vykonania plánovaných prác,
 - b) zoznam lokalít v ktorých je služba Metallic Partner poskytovaná,
 - c) dôvod vykonania plánovaných prác.
- 6.3 Telekom bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania služby Metallic Partner bol pre Užívateľa čo najmenší.

7. Neplánované práce

- 7.1 Neplánované práce zahŕňajú neplánované prerušenie prevádzky (poskytovania služby Metallic Partner) alebo iné neplánované činnosti, ktoré môžu viesť k prerušeniu prevádzky (poskytovania služby Metallic Partner) zo strany Telekomu.
- 7.2 Ak na strane Telekomu vznikne potreba prerušiť poskytovanie prístupu Metallic Partner z dôvodu neplánovaných prác, Operátor servisného strediska Telekomu bude informovať e-mailom alebo faxom kontaktnú osobu Užívateľa jeden deň vopred. Vo výnimočných prípadoch, po predchádzajúcej vzájomnej konzultácii, lehota na informovanie Užívateľa nemusí byť dodržaná. Prerušenie prevádzky konkrétneho prístupu Metallic Partner spôsobené neplánovanou prácou nesmie prekročiť 6 hodín, inak sa takéto prerušenie prevádzky považuje za Poruchu.
- 7.3 Informácia o neplánovaných prácach podľa odseku 2 tohto článku musí obsahovať:
- a) dátum a čas začatia a ukončenia výkonu neplánovaných prác,
 - b) zoznam prístupov Metallic Partner, ktorých riadna prevádzka bude alebo môže byť prerušená alebo ohrozená,
 - c) dôvod vykonania neplánovaných prác.
- 7.4 Pokiaľ Telekom nedodrží termín neplánovaných prác a prerušenie poskytovania služby Metallic Partner trvá, Telekom je povinný prevziať nefunkčný okruh do režimu Poruchy.
- 7.5 Telekom realizuje neplánované práce v čase od 19:00 hod. do 7:00 hod., vo výnimočných prípadoch, po vzájomnej dohode, aj v inom čase.

8. Prerušenie spôsobené Užívateľom

- 8.1 Prerušenie spôsobené Užívateľom je najmä prerušenie:
- a) spôsobené nevhodným používaním zariadení Telekomu zo strany Užívateľa alebo ich odpojením,
 - b) spôsobené poruchou na vnútornom vedení Užívateľa, resp. na vedení tretej strany alebo na Užívateľovom zariadení, resp. zariadení tretej strany, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu.

9. Prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major)

- 9.1 Telekom nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania služby Metallic Partner, ak bolo spôsobené nepredvídateľnými a neodvrátiteľnými udalosťami (vis major). Takými sú najmä: živelné pohromy, požiare, epidémie, havárie, nepredvídateľné a neobvyklé výpadky energií, administratívne obmedzenia a iné úkony miestnej štátnej správy, vlády alebo iných príslušných orgánov, branná pohotovosť štátu, občianske nepokoje, sabotáže, štrajky ako aj iné zásahy osobitnej intenzity, ak sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky

10. Spoľahlivosť poskytovania dohodnutej úrovne SLA

10.1 Dostupnosť služby (SA) sa vypočíta podľa nasledovného vzorca:

$$SA [\%] = \left(1 - \frac{\sum_{CT}^{n} TTR}{CT}\right) \cdot 100\%$$

kde TTR predstavuje súčet dôb opráv všetkých porúch viažucich sa k prístupu Metallic Partner s SLA, ohlásených Užívateľom 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.

10.2 Užívateľ a Telekom sa dohodli na dostupnosti služby

10.2.1 SLA štandard (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 98%

10.2.2 SLA medium (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 98,5%

10.2.3 SLA high (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 99%

10.2.4 SLA štandard pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 98%

10.2.5 SLA medium pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 98,5%

10.2.6 SLA high pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 99%

10.3 V prípade, že počas Sledovaného obdobia bola na základe požiadavky Užívateľa vykonaná zmena parametrov prístupu Metallic Partner (preloženie/premiestnenie/zmena rýchlosti), bude dostupnosť služby (SA) vyhodnotená osobitne pre prístup Metallic Partner pred zmenou parametrov a osobitne pre prístup Metallic Partner po zmene parametrov.

11. Podpora pri riešení poruchových stavov

11.1 Servisné stredisko Telekomu je kontaktným pracoviskom Telekomu pre kontaktnú osobu Užívateľa v oblasti nahlasovania Porúch a Užívateľom zistených problémov s poskytovaním el. komunikačnej služby Metallic Partner. Zabezpečuje aj informovanie kontaktnej osoby Užívateľa o stave riešenia a vyriešení nahláseného problému v súvislosti s poskytovaním služby Metallic Partner.

Zodpovedné pracovisko: Oddelenie technickej podpory ICT

Vedúci: Zdeno Slanický

Zodpovedný pracovník: pracovník podľa smeny

Telefónne číslo: 0800 123 369,

Faxové číslo: 02/ 4445 4582

e-mail: customer-service-centre@telekom.sk

Nadriadený pracovník: Martin Kupec



Telefónne číslo: 02/ 5882 1415

- 11.2 Kontaktná osoba Užívateľa je oprávnená osoba na nepretržité nahlasovanie Poruchy prostredníctvom telefónu, resp. faxu.

Zodpovedné pracovisko:

Zodpovedný pracovník: pracovník podľa smeny

Telefónne číslo: /

Faxové číslo: /

e-mail:

Nadriadený pracovník:

Telefónne číslo: /

Faxové číslo: /

- 11.3 Hodnoty parametrov SLA týkajúce sa podpory pri riešení poruchových stavov:

- 11.3.1 Miera úspešnosti odpovede

SLA parameter	Hodnota
Miera úspešnosti odpovede	na prvé volanie=80%

- 11.3.2 Typická doba odozvy

SLA parameter	Hodnota
Typická doba odozvy	do 20 sekúnd

12. Riešenie poruchových stavov

- 12.1 Kontaktná osoba (Partner) nahlasuje Poruchu s SLA len telefonicky Operátorovi servisného strediska Telekomu.

- 12.2 Oznámenie Poruchy musí obsahovať nasledovné údaje:

- obchodné meno Užívateľa,
- meno a priezvisko kontaktnej osoby Užívateľa, ktorá nahlasuje poruchu,
- kontaktné telefónne čísla,
- označenie prístupu Metallic Partner (alebo identifikáciu služby) podľa notifikácie,
- popis Poruchy, jej prejavy a všetky ďalšie informácie, ktoré môžu pomôcť k rýchlejšiemu odstráneniu Poruchy,
- odpovede na otázky Operátora servisného strediska Telekomu v rámci možností Užívateľa,

- 12.3 V prípade, že kontaktná osoba Užívateľa, ktorá nahlasuje poruchu neidentifikuje presné označenie prístupu Metallic Partner podľa notifikácie a Operátor servisného strediska Telekomu identifikuje okruh z údajov Telekomu, považuje sa za dátum a čas nahlásenia Poruchy doba, kedy bol okruh úspešne identifikovaný.

- 12.4 iba na požiadanie Operátora servisného strediska Telekomu na základe vyhodnotenia poruchového hlásenia je povinný na základe telefonického dotazu Užívateľa podať informáciu o stave riešenia Poruchy

- 12.5 Informácia bude obsahovať :

- obchodné meno Užívateľa
- meno kontaktnej osoby Užívateľa, ktorá Poruchu nahlasovala
- čas nahlásenia Poruchy, t.j. čas kedy bola porucha oznámená kontaktnou osobou Užívateľa,
- presná identifikácia prístupu Metallic Partner podľa Protokolu o odovzdaní,
- čas prijatia poruchového hlásenia,
- číslo poruchového hlásenia,
- potvrdenie/zamietnutie poruchového hlásenia,
- očakávaná doba opravy (TTR)



- i) príčina poruchy, ak je v danom čase táto informácia známa
- j) oznámenie o nutnosti návštevy technika Telekomu u Užívateľa alebo jeho účastníka.
- 12.6 V prípade zamietnutia Poruchy hlásenie bude obsahovať ešte nasledovné informácie:
 - a) dôvod zamietnutia Poruchy,
 - b) dátum a čas zamietnutia Poruchy.
- 12.7 Operátor servisného strediska Telekomu môže zamietnuť poruchové hlásenie iba v týchto prípadoch ak ide o prerušenie poskytovania služby Metallic Partner:
 - a) z dôvodu plánovaných prác,
 - b) z dôvodu neplánovaných prác,
 - c) z dôvodu dočasného prerušenia poskytovania služby Metallic Partner na žiadosť Užívateľa,
 - d) z dôvodu zmeny rýchlosti prístupu Metallic Partner alebo prístupu Metallic Partner na žiadosť Užívateľa,
 - e) spôsobené Užívateľom,
 - f) z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (vis major).
 - g) ak Operátor servisného strediska neidentifikuje okruh a zákazník tento okruh nevie identifikovať.
- 12.8 Operátor servisného strediska Telekomu na požiadanie informuje kontaktnú osobu (Partnera) o priebehu odstraňovania Poruchy v časoch podľa definície Hlásenie o priebehu Poruchy.
- 12.9 Informácia o priebehu Poruchy obsahuje nasledovné informácie:
 - a) čas nahlásenia Poruchy, t.j. čas kedy bola Porucha oznámená kontaktnou osobou (Partnerom),
 - b) presnú identifikáciu prístupu Metallic Partner podľa Protokolu o odovzdaní,
 - c) meno a priezvisko Operátora servisného strediska Telekomu,
 - d) číslo poruchového hlásenia,
 - e) očakávanú dobu opravy Poruchy.
- 12.10 Operátor servisného strediska Telekomu informuje kontaktnú osobu (Partnera) o odstránení Poruchy notifikáciou.
- 12.11 Poruchové hlásenia sú archivované v systéme poruchových hlásení po dobu 3 mesiacov od odstránenia Poruchy.

13. Cena za poskytovanie SLA

- 13.1 Užívateľ platí cenu za poskytovanie SLA (cena za poskytovanie SLA), podľa tohto článku, bodu 13.4 tejto Prílohy mesačne a cena za poskytovanie SLA sa vyberá mesiac vopred, je konečná, bez ďalších príplatkov a zliav.
- 13.2 Cena za poskytovanie SLA bude Užívateľovi pravidelne vyúčtovaná v účte za elektronické komunikačné služby.
- 13.3 Užívateľ je povinný uhradiť splatné čiastky ceny za poskytovanie SLA v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní alebo upomienke.
- 13.4 Cena (mesačne) za poskytovanie SLA (v € bez DPH), za každý prístup Metallic Partner, je nasledovná:

13.4.1 SLA štandard Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia)

Kód	€
p-13.4.1	13,28

13.4.2 SLA medium Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia)

Kód	€
p-13.4.2	16,60

13.4.3 SLA high Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia)

Kód	€
p-13.4.3	19,92

13.4.4 SLA štandard Nonstop (0-24/7)

Kód	€
p-13.4.4	21,58

13.4.5 SLA medium Nonstop (0-24/7)

Kód	€
p-13.4.5	24,90

13.4.6 SLA high Nonstop (0-24/7)

Kód	€
p-13.4.6	28,21

- 13.5 Zmluvné strany sú si vedomé, že príslušná cena (zľava) za poskytovanie SLA sa aplikuje na každý prístup Metallic Partner podľa dosiahnutého počtu prístupov Metallic Partner s SLA, nie len na prístupy Metallic Partner s SLA nad určitú hranicu prístupov Metallic Partner a v rámci toho istého typu a úrovne poskytovania SLA (napr. cena za poskytovanie SLA pre 55 prístupov Metallic Partner typu pracovné dni (Po-Pia) s úrovňou SLA medium bude stanovená ako 55 násobok sumy 16,60 € bez DPH). Do určitého počtu prístupov Metallic Partner s SLA sa teda nezapočítavajú prístupy Metallic Partner s SLA iného typu alebo úrovne poskytovania SLA.

13.6 Objemová zľava z celkového objemu mesačných poplatkov ADSL Partner SLA

Kód	Počet SLA Metallic Partner	Výška zľavy
p-13.6a	0 - 500 SLA Metallic Partner	0%
p-13.6b	500 – 1000 SLA Metallic Partner	2%
p-13.6c	1000 – 1500 SLA Metallic Partner	5%
p-13.6d	1500 – 2000 SLA Metallic Partner	8%
p-13.6e	2000 a viac SLA Metallic Partner	10%

- 13.7 Objemová zľava sa uplatňuje na celkový súčet doplnkových služieb SLA počas jedného mesiaca (súčet jednotlivých úrovní SLA (štandard, medium, high) v jednom fakturačnom období v prospech jedného Užívateľa.

14. Zľavy z ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby

- 14.1 Telekom zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak Telekom nesplní povinnosť podľa tejto Prílohy, pri nedodržaní hodnôt garantovaných parametrov SLA, je povinný poskytnúť Užívateľovi zľavu z určenej ceny v € bez DPH vo výške podľa bodu 14.5 až 14.7 tohto článku.
- 14.2 Každá zľava z ceny v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušný prístup Metallic Partner, na ktorý sa vzťahuje SLA a za sledované obdobie alebo jeho časť ak sa SLA aplikuje len počas pomernej časti sledovaného obdobia.
- 14.3 Telekom na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov.
- 14.4 Ak Telekom nedodrží garantovanú hodnotu Doby opravy Poruchy (TTR) a garantovanú hodnotu Dostupnosti služby (SA), bude výška zľavy z ceny v € bez DPH vypočítaná nasledovne:
- 14.5 SLA štandard (Zľava platí pre typ pracovné dni (Po – Pia) a pre typ Nonstop)

Kód	Hodnota	Výška zľavy
p-14.5a	TTR ≤ 12 hodín	Žiadna – dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
p-14.5b	TTR > 12 hodiny	Za každú hodinu omeškania 1 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 50% z ceny za poskytovanie SLA
p-14.5c	SA ≤ 98,00%	Žiadna – dodržaná dostupnosť služby (SA)
p-14.5d	96,00 % ≤ SA < 98,00%	5% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

p-14.5e	$95,00\% \leq SA < 96,00\%$	10% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-14.5f	$90,00\% \leq SA < 95,00\%$	15% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-14.5g	$SA < 90,00\%$	50% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

14.6 SLA medium (Zľava platí pre typ pracovné dni (Po – Pia) a pre typ Nonstop)

Kód	Hodnota	Výška zľavy
p-14.6a	$TTR \leq 8$ hodín	Žiadna – dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
p-14.6b	$TTR > 8$ hodiny	Za každú hodinu omeškania 2 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 50% z ceny za poskytovanie SLA
p-14.6c	$SA \leq 98,50\%$	Žiadna – dodržaná dostupnosť služby (SA)
p-14.6d	$96,00\% \leq SA < 98,50\%$	7,5% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-14.6e	$95,00\% \leq SA < 96,00\%$	15% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-14.6f	$90,00\% \leq SA < 95,00\%$	25% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-14.6g	$SA < 90,00\%$	60% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

14.7 SLA high (Zľava platí pre typ pracovné dni (Po – Pia) a pre typ Nonstop)

Kód	Hodnota	Výška zľavy
p-14.7a	$TTR \leq 6$ hodín	Žiadna – dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
p-14.7b	$TTR > 6$ hodiny	Za každú hodinu omeškania 2,5 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 70% z ceny za poskytovanie SLA
p-14.7c	$SA \leq 99,00\%$	Žiadna – dodržaná dostupnosť služby (SA)
p-14.7d	$96,00\% \leq SA < 99,00\%$	10% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-14.7e	$95,00\% \leq SA < 96,00\%$	20% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-14.7f	$90,00\% \leq SA < 95,00\%$	30% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-14.7g	$SA < 90,00\%$	70% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

14.8 Zľava z ceny za nedodržanie garantovaných hodnôt parametrov SLA bude vždy zahrnutá vo faktúre za fakturačné obdobie, nasledujúce po fakturačnom období, v ktorom bolo nedodržanie garantovaných hodnôt vyhodnotené zo strany Telekomu.

14.9 Telekom zabezpečí vyhodnotenie nedodržania garantovaných hodnôt ku koncu fakturačného obdobia, ktoré nasleduje po Sledovanom období.

14.10 Zľava z ceny za nedodržanie garantovanej hodnoty Doby opravy Poruchy (TTR) bude vždy zahrnutá vo faktúre za fakturačné obdobie, nasledujúce po fakturačnom období, ktorému predchádza Sledované obdobie, v ktorom bola daná Porucha ukončená.

14.11 Zľavy z ceny za poskytovanie SLA pre typ SLA: pracovné dni (PO-PIA) sa vypočítavajú tak, že pre určenie Doby opravy poruchy a Dostupnosti služby sa do úvahy berie len čas spadajúci do pracovného dňa a pracovných hodín.

15. Zodpovednosť

15.1 Ak nie je v tejto Prílohe uvedené inak, zodpovednosť poskytovateľa služby Metallic Partner sa riadi Rámcovou zmluvou o Metallic Partner a OP.

16. Objednanie, aktivovanie a zrušenie SLA

16.1 Užívateľ si objedná aktiváciu SLA k príslušnému prístupu Metallic Partner predložením Objednávky prostredníctvom PARTNER GATEWAY pričom uvedie označenie prístupu Metallic Partner, úroveň a typ SLA.

16.2 SLA bude Užívateľovi aktivované ku dňu zriadenia prístupu Metallic Partner alebo v prípade aktivácie SLA k existujúcemu Metallic Partner prístupu do dvoch pracovných dní od okamihu odoslania notifikačnej správy o prijatí objednávky na doplnkovú službu SLA.



16.3 SLA k príslušnému prístupu Metallic Partner zanikne:

- zánikom Zmluvy o prístupe Metallic Partner ako celku (t.j. zrušením prístupu Metallic Partner),
- uplynutím doby, na ktorú bolo aktivované k prístupu Metallic Partner,
- písomnou dohodou Zmluvných strán,
- uplynutím výpovednej lehoty. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledným dňom kal. mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede prostredníctvom Partner Gateway.

17. (Aktuálne) Dočasná zmena ceny doplnkovej služby SLA k prístupu Metallic Partner (od 1.7.2014)

- 17.1 Dočasná zmena ceny platí pre doplnkovú službu SLA k prístupu Metallic Partner, ktorá je zriadená na základe objednávky Užívateľa doručenej Telekomu v čase od 1.7.2014 a ktorá je zo strany Telekomu prijatá (zaslaním notifikačnej správy užívateľovi) a teda považovaná za návrh na aktivovanie doplnkovej služby SLA k príslušnému prístupu Metallic Partner.
- 17.2 Dočasná zmena ceny platí pre doplnkovú službu SLA k prístupu Metallic Partner za predpokladu, že sa užívateľ zaviazal doplnkovú službu SLA k prístupu Metallic Partner využívať počas 12 alebo 24 mesačnej doby viazanosti.
- 17.3 Doplnkovú službu SLA je možné aktivovať k existujúcemu prístupu Metallic Partner, ktorého doba viazanosti je v čase predloženia objednávky rovnaká alebo dlhšia ako je požadovaná doba viazanosti uplatňovaná k doplnkovej službe SLA alebo k novo zriadenému k prístupu Metallic Partner za predpokladu, že požadovaná doba viazanosti novo zriaďovaného prístupu Metallic Partner nebude kratšia ako je požadovaná doba viazanosti uplatňovaná k doplnkovej službe SLA tohto prístupu Metallic Partner.
- 17.4 Užívateľovi, ktorý splní podmienky podľa bodov 17.1 - 17.3 bude poskytnutá cena za poskytovanie SLA podľa položky 17.7.1 až 17.7.6 a 17.8.1 až 17.8.6 v závislosti od zvolenej doby viazanosti, typu a úrovne poskytovania SLA. Uvedená cena bude v prospech užívateľa uplatňovaná :
- V prípade 12 mesačnej viazanosti počas 18 mesiacov odo dňa zriadenia doplnkovej služby SLA
- V prípade 24 mesačnej viazanosti počas 33 mesiacov odo dňa zriadenia doplnkovej služby SLA
- a po plynutí tejto doby sa uplatní štandardná cena za poskytovanie SLA podľa bodu 13.4 platná v čase poskytovania doplnkovej služby SLA. Ostatné ustanovenia bodov 13 a 14 (s výnimkou položky 13.4) nie sú touto dočasnou zmenou dotknuté.
- 17.5 V prípade, ak počas doby viazanosti dôjde k zániku SLA alebo k zániku Zmluvy o prístupe Metallic Partner, na ktorý bola doplnková služba SLA aktivovaná z dôvodov na strane užívateľa alebo užívateľ požiada o aktiváciu typu a úrovne SLA s nižšou cenou, ktorý mu bude po dohode s Telekomom aktivovaný, je užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu podľa položky 17.9.1 a 17.9.2 Príloha 13 – Doplnková služba SLA pre Metallic Partner, v závislosti od doby viazanosti.
- 17.6 Za porušenie záväzku užívať doplnkovú službu SLA sa nepovažuje zmena typu alebo úrovne SLA pri zachovaní dohodnutej doby viazanosti doplnkovej služby SLA, pokiaľ užívateľ požaduje zmenu typu alebo úrovne SLA na SLA typu alebo úrovne s vyššou cenou za poskytovanie SLA určenej podľa položky 17.7.1 až 17.7.6 a 17.8.1 až 17.8.6 (t.j. cena doplnkovej služby SLA neklesne pod úroveň pred zmenou SLA).

17.7 Aktivovanie doplnkovej služby SLA s viazanosťou 12 mesiacov k prístupu Metallic Partner

17.7.1 Aktivovanie doplnkovej služby SLA štandard Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia) s viazanosťou 12 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.7.1	mesačne/vopred	7,97

17.7.2 Aktivovanie doplnkovej služby SLA medium Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia) s viazanosťou 12 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.7.2	mesačne/vopred	9,96

17.7.3 Aktivovanie doplnkovej služby SLA high Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia) s viazanosťou 12 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.7.3	mesačne/vopred	11,95

17.7.4 Aktivovanie doplnkovej služby SLA štandard Nonstop (0-24/7) s viazanosťou 12 mesiacov



Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.7.4	mesačne/vopred	12,95

17.7.5 Aktivovanie doplnkovej služby SLA medium Nonstop (0-24/7) s viazanosťou 12 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.7.5	mesačne/vopred	14,94

17.7.6 Aktivovanie doplnkovej služby SLA high Nonstop (0-24/7) s viazanosťou 12 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.7.6	mesačne/vopred	16,93

17.8 Aktivovanie doplnkovej služby SLA s viazanosťou 24 mesiacov k prístupu Metallic Partner

17.8.1 Aktivovanie doplnkovej služby SLA štandard Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia) s viazanosťou 24 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.8.1	mesačne/vopred	5,00

17.8.2 Aktivovanie doplnkovej služby SLA medium Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia) s viazanosťou 24 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.8.2	mesačne/vopred	6,25

17.8.3 Aktivovanie doplnkovej služby SLA high Pracovné Dni (7-17/5 Po-Pia) s viazanosťou 24 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.8.3	mesačne/vopred	7,50

17.8.4 Aktivovanie doplnkovej služby SLA štandard Nonstop (0-24/7) s viazanosťou 24 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.8.4	mesačne/vopred	10,79

17.8.5 Aktivovanie doplnkovej služby SLA medium Nonstop (0-24/7) s viazanosťou 24 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.8.5	mesačne/vopred	12,45

17.8.6 Aktivovanie doplnkovej služby SLA high Nonstop (0-24/7) s viazanosťou 24 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.8.6	mesačne/vopred	14,11

17.9 Zmluvné pokuty

17.9.1 Zmluvná pokuta k Aktivovanej doplnkovej službe SLA – akcia s viazanosťou 12 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.9.1	jednorazová	82,10

17.9.2 Zmluvná pokuta k Aktivovanej doplnkovej službe SLA – akcia s viazanosťou 24 mesiacov

Kód	Splatnosť ceny	€
p-17.9.2	jednorazová	109,47