



## Príloha 6 – Odstraňovanie porúch a SLA



## OBSAH

1.	ÚVOD.....	2
2.	POSTUP PRI ODSTRAŇOVANÍ PORÚCH.....	3
3.	POSTUP PRI ZISŤOVANÍ PORÚCH.....	4
4.	REGISTRÁCIA PORÚCH.....	4
5.	POSTUP PRI ODSTRAŇOVANÍ PORÚCH.....	5
6.	UKONČENIE/ZAMIETNUTIE PORUCHY.....	5
7.	REKLAMAČNÝ PORIADOK .....	6
8.	DOPLNKOVÁ SLUŽBA SLA.....	6

### 1. Úvod

- 1.1 Táto príloha uvádza podrobnosti o postupoch, ktoré musia dodržať Zmluvné strany za účelom promptného odstránenia porúch Prístupu k účastníckej prípojke
- 1.2 Telekom zodpovedá za odstraňovanie porúch na svojich technických prostriedkoch (t. j. medzi Koncovým bodom siete a Hlavným rozvážačom vo VTS Telekom).
- 1.3 Ak sa pri odstraňovaní poruchy zistí, že za túto poruchu nezodpovedá Telekom, Oprávnený poskytovateľ je povinný uhradiť Telekomu vzniknuté náklady (poplatok za mylné nahlásenie poruchy) v súlade s prílohou 7 (Poplatky a ceny).
- 1.4 Oprávnený poskytovateľ je povinný zabezpečiť pracovníkom Telekomu na ich požiadanie prístup Telekomu ku Koncovému bodu siete, u koncového užívateľa.
- 1.5 Za poruchy v zodpovednosti Telekomu sa nepovažujú: plánované práce Telekomu, prerušenie spôsobené koncovým užívateľom, resp. Oprávneným poskytovateľom, a prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major).
- 1.6 Plánované práce, ktoré spôsobia prerušenie alebo dočasné obmedzenie v poskytovaní elektronickej komunikačnej služby Oprávneného poskytovateľa, patria do kategórie predvídateľných udalostí a nepovažujú sa za poruchy. Plánované práce sú plánované prerušenia poskytovania VTS alebo plánované práce a preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania VTS zo strany Telekomu.
- 1.7 Telekom bude informovať kontaktnú osobu Oprávneného poskytovateľa o plánovaných prácach dorúčením formuláru „Plánované práce“ faxom a e-mailom najmenej 5 pracovných dní pred ich uskutočnením. Informácia musí obsahovať:
  - dátum a čas začatia a ukončenia vykonania plánovaných prác,
  - zoznam prerušených alebo ohrozených služieb,
  - dôvod vykonania plánovaných prác,



V prípade, že uvedený termín vykonania plánovaných prác Oprávnenému poskytovateľovi nevyhovuje, môže Oprávnený poskytovateľ požadovať preloženie plánovaných prác na iný termín a Telekom je povinný možnosť presunutia termínu preveriť.

- 1.8 Telekom bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania elektronických komunikačných služieb bol pre Oprávneného poskytovateľa čo najmenší
- 1.9 Prerušenie spôsobené zákazníkom, resp. Oprávneným poskytovateľom, sú prerušenia:
- spôsobené nevhodným používaním zariadení Telekomu zo strany Oprávneného poskytovateľa alebo ich odpojením, ktoré Telekom nemohol odstrániť z dôvodu neumožnenia prístupu technických pracovníkov Telekomu do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod VTS Telekom, alebo z dôvodu neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany Oprávneného poskytovateľa pri oprave poruchy,
  - alebo prerušenie spôsobené poruchou na vnútornom vedení Oprávneného poskytovateľa, resp. na vedení tretej strany, alebo poruchy na zariadení Oprávneného poskytovateľa, resp. zariadení tretej strany, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu.
- 1.10 Prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major): Telekom nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania telekomunikačných služieb, 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.
- 1.11 Oprávnený poskytovateľ je povinný zabezpečiť ohlasovanie porúch koncovými užívateľmi, ktorí využívajú ním poskytované služby elektronických komunikácií. Kontaktným miestom pre koncového užívateľa za účelom ohlasovania porúch je miesto určené Oprávneným poskytovateľom. Oprávnený poskytovateľ zodpovedá za lokalizovanie poruchy a v prípade, že sa ohlásená porucha nachádza na mieste, za ktoré zodpovedá Telekom, Oprávnený poskytovateľ nahlási Telekomu poruchu dohodnutým spôsobom. Telekom zodpovedá za odstraňovanie porúch Prístupu k účastníckej prípojke na technických prostriedkoch Telekomu umiestnených po koncový bod siete.

## 2. Postup pri odstraňovaní porúch

### 2.1 Kontaktné body

Telekom, ako aj Oprávnený poskytovateľ, sú povinní zriadiť kontaktný bod – pracovisko s nepretržitou obsluhou tak, aby bola zabezpečená nepretržitá možnosť ohlasovania porúch.

### 2.2 Odstraňovanie porúch je možné riešiť:

Telefonicky, kde kontaktným bodom na nahlasovanie porúch Telekomu je pracovisko riadenia sietí a služieb, operátor pre veľkoobchod:

- tel. 0800 140 129
- fax: 02 4445 4582
- Alebo emailom: na adresu [automatic\\_ttm\\_email@mail.t-com.sk](mailto:automatic_ttm_email@mail.t-com.sk),



### 3. Postup pri zisťovaní porúch

- 3.1 Predtým, ako ktorákoľvek Zmluvná strana ohlásí poruchu, musí sa uistiť, že porucha skutočne existuje, a tiež, že sa porucha nachádza na strane druhého podniku (zmluvnej strany) a Oprávnený poskytovateľ musí mať v Zmluve o prepojení verejných sietí (RIO) objednaný minimálne typ volania ST-A1. Ak sa v priebehu odstraňovania poruchy zistí, že porucha nie je na technických prostriedkoch Telekomu, alebo nebolo aktívne volanie ST-A1 podľa RIO Telekom účtuje Oprávnenému poskytovateľovi poplatok za mylné nahlásenie poruchy podľa prílohy 7 (Poplatky a ceny).
- 3.2 V nadväznosti na spoluprácu Telekomu a Oprávneného poskytovateľa musí Oprávnený poskytovateľ zabezpečiť bod ohlasovania porúch pre svojich zákazníkov. Oprávnený poskytovateľ po preverení svojej časti ohlásí poruchu na kontaktný bod Telekomu len v prípade, že sú splnené podmienky v bode 3.1
- 3.3 Lehoty na odstraňovanie porúch
  - 3.3.1 Pri hláseniach o poruchách je Telekom povinný odstrániť tieto poruchy v rámci existujúcich technických a prevádzkových možností do 24 hodín (lehota na odstránenie poruchy) po prijatí hlásenia o poruche od Oprávneného poskytovateľa.
  - 3.3.2 Doba trvania poruchy sa počíta ako číselný/časový rozdiel medzi okamihom prijatia hlásenia o poruche (rozhodujúci je pritom časový údaj zaevidovania poruchy na strane Telekomu) a okamihom, keď Telekom poruchu odstráni a oznámi to kontaktnému pracovisku Oprávneného poskytovateľa.
  - 3.3.3 Oneskorenia, za ktoré je zodpovedný Oprávnený poskytovateľ alebo jeho zákazník, adekvátne znižujú vypočítanú dobu trvania poruchy.
  - 3.3.4 Telekom nezodpovedá za vznik porúch ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Oprávneného poskytovateľa, alebo iných osôb so zariadeniami umiestnenými v objektoch oprávneného poskytovateľa.

### 4. Registrácia porúch

- 4.1. Oznámenie poruchy telefonicky musí obsahovať nasledovné údaje:
  - obchodné meno Oprávneného poskytovateľa
  - meno a priezvisko kontaktnej osoby, ktorá nahlasuje poruchu
  - kontaktné telefónne číslo Oprávneného poskytovateľa (kontaktnej osoby ktorá nahlasuje poruchu)
  - identifikáciu prístupu
  - popis poruchy, jej prejavy a všetky ďalšie informácie, ktoré môžu pomôcť k rýchlejšiemu odstráneniu poruchy
  - čas vzniku poruchy
  - čas ohlásenia poruchy
  - odpovede na otázky operátora Telekomu v rámci možností objednávateľa
- 4.2. Operátor Telekomu je povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu Oprávneného poskytovateľa o:
  - svojom mene a priezvisku
  - dobe prijatia oznámenia poruchy
  - referenčnom čísle poruchového hlásenia
- 4.3. Každá zo zmluvných strán je povinná viesť evidenciu hlásení o poruchách a priebehu následných činností vykonaných zmluvnými stranami
- 4.4. Nahlasovanie porúch cez email
  - Poskytovateľ musí ohlásiť poruchu na emailovú adresu Telekomu automatic\_ttm\_email@mail.t-com.skFormát emailu od poskytovateľa musí byť v tvare:
  - Helpdesk ID: ID pod ktorým vedie poruchu poskytovateľ
  - Identifikátor služby: číslo WLR prístupu nahlasovaného do poruchy



- Základný produkt: WLR
- Prejav poruchy: vybrať podľa číselníka v Manuáli na odstraňovanie porúch
- Prejav poruchy-detail: vybrať podľa číselníka v Manuáli na odstraňovanie porúch
- Typ KZ: prázdna hodnota –poskytovateľ pri WLR nevyplní
- Kontaktná osoba:
- Login: nepovinné pole, ktoré sa pri WLR nevyplní
- Telefón: nepovinné pole, ktoré sa pri WLR nevyplní
- Poznámka: pole pre bližší popis poruchy, (nepovinné pole)

## 5. Postup pri odstraňovaní porúch

- 5.1. Pracovisko Telekomu na ohlasovanie porúch definované v bode 2.1.2 a Oprávnený poskytovateľ bude zodpovedať za aktualizáciu a poskytovanie informácií druhej strane o odstraňovaní porúch.
- 5.2. Počas odstraňovania poruchy môže ktorákoľvek strana rozhodnúť, že je potrebná spolupráca so zamestnancami druhého prevádzkovateľa pre prácu v teréne. Takúto požiadavku je potrebné adresovať pracoviskám na ohlasovanie porúch definovaných v bode 2.2 alebo povereným pracoviskám obidvoch subjektov dodatočne dohodnutých na odstránenie poruchy.
- 5.3. Počas odstraňovania poruchy v prípade, že je to nevyhnutné na odstránenie poruchy, môže Telekom od Oprávneného poskytovateľa požadovať zabezpečenie prístupu k telekomunikačnému zariadeniu, ktoré sa nachádza v priestoroch koncového užívateľa Oprávneného poskytovateľa. Oprávnený poskytovateľ je povinný dohodnúť časový interval trvajúci minimálne 2 hodiny vyhradený na tento účel s koncovým užívateľom a s Telekomom. Ak porucha nemôže byť zo strany spoločnosti Telekom odstránená v dohodnutom čase z náležitých dôvodov, dohodne sa nový termín. Ak v dohodnutom termíne zákazník nezabezpečí prístup Oprávnenému poskytovateľovi, zaúčtuje sa dodatočný poplatok za dopravu a prácu. 24 hodín na odstránenie poruchy v tomto prípade nemusia byť dodržané.
- 5.4. Ak je známe, že spolupráca sa bude vyžadovať, keď ktorákoľvek zo strán po prvýkrát ohlási poruchu na pracovisko na ohlasovanie porúch definované v bode 2.2, potom môže pôvodca poruchy odovzdať relevantné kontaktné údaje pracovníkov v teréne, na ktorých sa môžu obracať pracovníci druhej strany.

## 6. Ukončenie/zamietnutie poruchy

- 6.1. Overenie odstránenia/zamietnutia, storno nahlásenej poruchy bude vykonávané telefonicky s kontaktným pracoviskom Oprávneného poskytovateľa na odstraňovanie porúch definovaným v bode 2.2.
- 6.2. Zmluvná strana zodpovedajúca za odstránenie poruchy bude telefonicky (prípadne písomne, ak o to druhá strana požiadala) informovať druhú stranu v najkratšom možnom čase po odstránení poruchy.

Dodaná informácia bude obsahovať:

- meno a priezvisko operátora
- referenčné číslo poruchy
- identifikáciu prístupu
- dôvod zamietnutia poruchy alebo
- čas ukončenia poruchy
- čas a dôvod pozastavenie poruchy
- trvanie poruchy
- miesto poruchy
- spôsob odstránenia
- príčinu poruchy



## 7. Reklamačný poriadok

- 7.1 Oprávnený poskytovateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú alebo požadovanú službu prístupu k účastníckej prípojke alebo vo veci kvality poskytnutej účastníckej prípojky.
- 7.2 Reklamáciu vo veci správnosti úhrady je Oprávnený poskytovateľ oprávnený uplatniť písomnou formou osobne u kontaktnej osoby Telekomu pre službu prístupu k účastníckej prípojke alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Telekomu v lehote 30 dní odo dňa splatnosti reklamovaného vyúčtovania.
- 7.3 Reklamáciu na kvalitu poskytnutej služby prístupu k účastníckej prípojke je Oprávnený poskytovateľ oprávnený uplatniť písomnou formou osobne u kontaktnej osoby poskytovateľa pre službu prístupu k účastníckej prípojke alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Telekomu, a to v lehote 30 dní odo dňa poskytnutia reklamovanej služby.
- 7.4 Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby prístupu k účastníckej prípojke nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované služby.
- 7.5 Telekom písomne oznámi Oprávnenému poskytovateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia. V prípade, ak nebude možné vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia, Telekom písomne oznámi Oprávnenému poskytovateľovi dôvody a náhradný termín, kedy bude Oprávnenému poskytovateľovi výsledok prešetrenia reklamácie oznámený, inak sa reklamácia považuje za uznanú

## 8. Doplnková služba SLA

### 8.1 Úrovně poskytovania SLA

Oprávnený poskytovateľ a Telekom sa dohodli na nasledovných možných úrovniach poskytovania služby SLA:

- SLA štandard (nonstop)
- SLA medium (nonstop)
- SLA high (nonstop)
- SLA štandard pracovné dni (PO-PIA)
- SLA medium pracovné dni (PO-PIA)
- SLA high pracovné dni (PO-PIA)

### 8.2 Zabezpečenie poskytovania SLA

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

Typ SLA	SLA parameter	Hodnota
SLA štandard (nonstop)	TTR	≤ 12 hodín
SLA medium (nonstop)	TTR	≤ 8 hodín
SLA high (nonstop)	TTR	≤ 6 hodín
SLA štandard (pracovné dni (PO-PIA))	TTR	≤ 12 hodín
SLA medium (pracovné dni (PO-PIA))	TTR	≤ 8 hodín
SLA high (pracovné dni (PO-PIA))	TTR	≤ 6 hodín

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 k účastníckemu vedeniu.

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 k účastníckemu vedeniu. 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 k účastníckemu vedeniu. 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 k účastníckemu vedeniu nazerá akoby sa jednalo o prístup bez SLA.

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

### 8.3 Spôľahlivosť poskytovania dohodnutej úrovne SLA

Dostupnosť služby (SA) sa vypočíta podľa nasledovného vzorca:

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

kde TTR predstavuje súčet dôb opráv všetkých porúch viazucich sa k prístupu k účastníckemu vedeniu s SLA, ohlásených Oprávneným poskytovateľom 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.

Typ SLA	SLA parameter	Hodnota
SLA štandard (nonstop)	SA	≥ 98%
SLA medium (nonstop)	SA	≥ 98,5%
SLA high (nonstop)	SA	≥ 99%
SLA štandard (pracovné dni (PO-PIA))	SA	≥ 98%
SLA medium (pracovné dni (PO-PIA))	SA	≥ 98,5%
SLA high (pracovné dni (PO-PIA))	SA	≥ 99%

V prípade, že počas sledovaného obdobia bola na základe požiadavky Oprávneného poskytovateľa vykonaná zmena parametrov prístupu k účastníckej prípojke (preloženie/premiestnenie/zmena), bude dostupnosť služby (SA) vyhodnotená osobitne pre prístup k účastníckej prípojke pred zmenou parametrov a osobitne pre prístup k účastníckej prípojke po zmene parametrov.

### 8.4 Hodnoty parametrov SLA týkajúce sa podpory pri riešení poruchových stavov

Miera úspešnosti odpovede

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

Typická doba odozvy

SLA parameter	Hodnota
Typická doba odozvy	do 20 sekúnd



## 8.5 Zľava z ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby

- 8.5.1 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 Oprávnenému poskytovateľovi zľavu z určenej ceny v € bez DPH vo výške podľa bodu 8.5.5 až 8.5.7 tohto článku.
- 8.5.2 Každá zľava z ceny v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušný prístup k účastníckemu vedeniu, na ktorý sa vzťahuje SLA a za sledované obdobie alebo jeho časť ak sa SLA aplikuje len počas pomernej časti sledovaného obdobia.
- 8.5.3 Telekom na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov .
- 8.5.4 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 :
- 8.5.5 SLA štandard (zľava platí pre typ pracovné dni(Po-Pia) aj pre Nonstop:

Hodnota	Výška zľavy
TTR ≤ 12 hodín	Žiadna– dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
TTR > 12 hodiny	Za každú hodinu omeškania 1 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 50% z ceny za poskytovanie SLA
SA ≤ 98,00%	Žiadna – dodržaná dostupnosť služby (SA)
96,00 % ≤ SA < 98,00%	5% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
95,00% ≤ SA < 96,00%	10% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
90,00% ≤ SA < 95,00%	15% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
SA < 90,00 %	50% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

## 8.5.6 SLA štandard (zľava platí pre typ pracovné dni(Po-Pia) aj pre Nonstop :

Hodnota	Výška zľavy
TTR ≤ 8 hodín	Žiadna– dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
TTR > 8 hodiny	Za každú hodinu omeškania 2 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 50% z ceny za poskytovanie SLA
SA ≤ 98,50%	Žiadna – dodržaná dostupnosť služby (SA)
96,00 % ≤ SA < 98,50%	7,5% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
95,00% ≤ SA < 96,00%	15% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
90,00% ≤ SA < 95,00%	25% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
SA < 90,00 %	60% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

## 8.5.7 SLA high (zľava platí pre typ pracovné dni(Po-Pia) aj pre Nonstop:

Hodnota	Výška zľavy
TTR ≤ 6 hodín	Žiadna– dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
TTR > 6 hodiny	Za každú hodinu omeškania 2,5 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 70% z ceny za poskytovanie SLA





$SA \leq 99,00\%$	Žiadna – dodržaná dostupnosť služby (SA)
$96,00\% \leq SA < 99,00\%$	10% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
$95,00\% \leq SA < 96,00\%$	20% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
$90,00\% \leq SA < 95,00\%$	30% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
$SA < 90,00\%$	70% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

- 8.5.8 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.
- 8.5.9 Telekom zabezpečí vyhodnotenie nedodržania garantovaných hodnôt ku koncu fakturačného obdobia, ktoré nasleduje po sledovanom období.
- 8.5.10 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.
- 8.5.11 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

## 8.6 Zodpovednosť

Ak nie je v tejto Prílohe uvedené inak, zodpovednosť poskytovateľa služby k účastníckej prípojke sa riadi Rámcovou zmluvou k účastníckej prípojke.

## 8.7 Objednanie, aktivovanie a zrušenie SLA

- 8.7.1 Oprávnený poskytovateľ si objedná aktiváciu SLA k príslušnému prístupu k účastníckej prípojke predložením Objednávky prostredníctvom Partner Gateway pričom uvedie označenie prístupu k účastníckej prípojke, úroveň a typ SLA.
- 8.7.2 SLA bude Oprávnenému poskytovateľovi aktivované ku dňu zriadenia prístupu k účastníckej prípojke alebo v prípade aktivácie SLA k existujúcej účastníckej prípojke do dvoch pracovných dní od okamihu odoslania notifikačnej správy o prijatí objednávky na doplnkovú službu SLA.
- 8.7.3 SLA k príslušnému prístupu k účastníckej prípojke zanikne:
- zánikom Zmluvy o prístupe k účastníckej prípojke ako celku (t.j. zrušením prístupu k účastníckej prípojke),
  - uplynutím doby, na ktorú bolo aktivované k prístupu k účastníckej prípojke,
  - písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - uplynutím výpovednej lehoty.