



## Príloha 9 – Odstraňovanie porúch a SLA



**Obsah**

1.	Úvod.....	3
2.	Postup pri odstraňovaní porúch.....	5
3.	SLA.....	6



## Úvod

- 1.1 Táto príloha uvádza podrobnosti o postupoch, ktoré musia dodržať zmluvné strany za účelom promptného odstránenia porúch prístupu k Ukončovacím častiam prenajatých okruhov
  - 1.2 Telekom zodpovedá za odstraňovanie porúch na technických prostriedkoch Telekomu (t. j. medzi koncovým bodom VTS Telekomu a rozhraním v kolokačnom mieste Oprávneného poskytovateľa).
  - 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 možnosť merania ukončovacích častí prenajatých okruhov, t. j. zabezpečiť prístup Telekomu ku koncovému bodu VTS Telekomu, u koncového užívateľa a odpojiť svoje nadväzujúce zariadenia v kolokačnej miestnosti.
  - 1.5 Za poruchy v zodpovednosti Telekomu sa nepovažujú: plánované práce Telekomu, prerušenie spôsobené zákazníkom, 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. Postup pri odstraňovaní porúch

### 2.1 Kontaktné body

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

2.1.2 Kontaktným bodom na nahlasovanie porúch Telekomu je pracovisko riadenia sietí a služieb, operátor pre veľkoobchod:

- tel. 0800 123 369
- fax: 02 4445 4582

### 2.2 Postup pri zisťovaní porúch

2.2.1 Predtým, ako ktorákoľvek zmluvná strana ohlási poruchu, musí sa uistiť, že porucha skutočne existuje, a tiež, že sa porucha nachádza na strane druhého telekomunikačného podniku (zmluvnej strany). Ak sa v priebehu odstraňovania poruchy zistí, že porucha nie je na technických prostriedkoch Telekomu, Telekom účtuje Oprávnenému poskytovateľovi poplatok za mylné nahlásenie poruchy podľa prílohy 7 (Poplatky a ceny).

2.2.2 V nadväznosti na spoluprácu Telekomu a Oprávneného poskytovateľa musí Oprávnený poskytovateľ zabezpečiť bod ohlasovania porúch pre svojich zákazníkov. Oprávnený poskytovateľ po preverení svojej časti ohlási poruchu na kontaktný bod Telekomu len v prípade, že sú splnené podmienky v bode 2.2.1.

### 2.3 Lehoty na odstraňovanie porúch

2.3.1 Pri hláseniach o poruchách Telekom povinný odstrániť tieto poruchy v rámci existujúcich technických a prevádzkových možností do 24 hodín v rámci VS Telekomu (lehota na odstránenie poruchy) po prijatí hlásenia o poruche od Oprávneného poskytovateľa.

2.3.2 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.

2.3.3 Oneskorenia, za ktoré je zodpovedný Oprávnený poskytovateľ alebo jeho zákazník, adekvátne znižujú vypočítanú dobu trvania poruchy.

2.3.4 Telekom je povinný oznámiť najneskôr 5 pracovných dní vopred Oprávnenému poskytovateľovi plánované obmedzenie alebo prerušenie poskytovania prístupu k danej ukončovacej časti prenajatého okruhu.

2.3.5 Telekom nezodpovedá za vznik porúch prístupovej časti okruhu ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Oprávneného poskytovateľa, alebo iných osôb so zariadeniami umiestnenými v objektoch oprávneného poskytovateľa.

### 2.4 Registrácia porúch

2.4.1 Oznámenie poruchy musí obsahovať nasledovné údaje:

- obchodné meno Oprávneného poskytovateľa
- meno a priezvisko kontaktnej osoby, ktorá nahlasuje poruchu
- kontaktné telefónne číslo Oprávneného poskytovateľa
- adresu koncových bodov okruhu
- identifikáciu okruhu/označenie ukončovacích častí prenajatých okruhov podľa Protokolu o odovzdaní
- 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

2.4.2 Operátor Telekomu je povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu Oprávneného poskytovateľa o:

- svojom mene a priezvisku
- dobe prijatia oznámenia poruchy
- referenčnom čísle poruchového hlásenia

2.4.3 Každá zo zmluvných strán je povinná viesť evidenciu hlásení o poruchách a priebehu následných činností vykonaných zmluvnými stranami.

### 2.5 Postup pri odstraňovaní porúch

2.5.1 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.

2.5.2 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 2.1.2 alebo povereným pracoviskám obidvoch subjektov dodatočne dohodnutých na odstránenie poruchy.

- 2.5.3 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.
- 2.5.4 Ak je známe, že spolupráca sa bude vyžadovať, keď ktorákoľvek zo strán po prvýkrát ohlási poruchu na pracovisko na ohlasovanie porúch definované v bode 2.1.2, potom môže pôvodca poruchy odovzdať relevantné kontaktné údaje pracovníkov v teréne, na ktorých sa môžu obracať pracovníci druhej strany.

## 2.6 Ukončenie/zamietnutie poruchy

- 2.6.1 Overenie odstránenia/zamietnutia, storno nahlásenej poruchy bude vykonávané telefonicky s kontaktným pracoviskom Oprávneného poskytovateľa na odstraňovanie porúch definovaných v bode 2.1.2.
- 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 okruhu/ označenie prístupu k ukončovacím častiam prenajatých okruhov podľa Protokolu o odovzdaní
- dôvod zamietnutia poruchy alebo
- čas ukončenia poruchy
- čas a dôvod pozastavenie poruchy
- trvanie poruchy
- miesto poruchy
- spôsob odstránenia
- príčinu poruchy

## 3. SLA

- 3.1 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)

## 4. Zabezpečenie poskytovania SLA

- 4.1 Oprávnený poskytovateľ 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

SLA parameter	Hodnota
TTR	≤ 12 hodín

## 4.1.5 SLA medium pracovné dni (PO-PIA) SLA

SLA parameter	Hodnota
TTR	≤ 8 hodín

## 4.1.6 SLA high pracovné dni (PO-PIA) SLA

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 k ukončovacej časti prenajatého okruhu.

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 k ukončovacej časti prenajatého okruhu. 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 ukončovacej časti prenajatého okruhu. 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 ukončovacej časti prenajatého okruhu nazerá akoby sa jednalo o prístup bez SLA.

## 5. Negatívne vymedzenie poruchy

5.1 Medzi Poruchy nepatrí :

- prerušenie z dôvodu plánovaných prác,
- dočasné prerušenie poskytovania prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu na žiadosť Oprávneného poskytovateľa ,
- prerušenie spôsobené Oprávneným poskytovateľom ,
- prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (vis maior).

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

5.3 Ak sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky

## 6. Spôľahlivosť poskytovania dohodnutej úrovne SLA

6.1 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 viažucich sa k prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu 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.



## 6.2 Oprávnený poskytovateľ a Telekom sa dohodli na dostupnosti služby

## 6.2.1 SLA štandard (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 98%

## 6.2.2 SLA medium (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 98,5%

## 6.2.3 SLA high (nonstop)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 99%

## 6.2.4 SLA štandard pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 98%

## 6.2.5 SLA medium pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 98,5%

## 6.2.6 SLA high pracovné dni (PO-PIA)

SLA parameter	Hodnota
SA	≥ 99%

6.3 V prípade, že počas Sledovaného obdobia bola na základe požiadavky Oprávneného poskytovateľa vykonaná zmena parametrov prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu (preloženie/premiestnenie/zmena rýchlosti), bude dostupnosť služby (SA) vyhodnotená osobitne pre prístup k ukončovacej časti prenajatého okruhu pred zmenou parametrov a osobitne pre prístup k ukončovacej časti prenajatého okruhu po zmene parametrov.

## 7. Podpora pri riešení poruchových stavov okruhov s SLA

7.1 Servisné stredisko Telekomu je kontaktným pracoviskom Telekomu pre kontaktnú osobu Oprávneného poskytovateľa v oblasti nahlásovania Porúch a Oprávneným poskytovateľom zistených problémov s poskytovaním prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu. Zabezpečuje aj informovanie kontaktnej osoby Oprávneného poskytovateľa o stave riešenia a vyriešení nahláseného problému v súvislosti s poskytovaním prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu.

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/ 58821415

7.2 Hodnoty parametrov SLA týkajúce sa podpory pri riešení poruchových stavov:

## 7.2.1 Miera úspešnosti odpovede

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



## 7.2.2 Typická doba odozvy

SLA parameter	Hodnota
Typická doba odozvy	do 20 sekúnd

## 8. Riešenie poruchových stavov okruhov s SLA

- 8.1 Kontaktná osoba (Oprávneného poskytovateľa) nahlasuje Poruchu s SLA len telefonicky Operátorovi servisného strediska Telekomu.
- 8.2 Oznámenie Poruchy musí obsahovať nasledovné údaje:
- obchodné meno Oprávneného poskytovateľa,
  - meno a priezvisko kontaktnej osoby, ktorá nahlasuje poruchu,
  - kontaktné telefónne čísla,
  - označenie prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu (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 Oprávneného poskytovateľa,
- 8.3 V prípade, že kontaktná osoba, ktorá nahlasuje poruchu neidentifikuje presné označenie prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu 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.
- 8.4 Operátor servisného strediska Telekomu na základe vyhodnotenia poruchového hlásenia je povinný na základe telefonického dotazu Oprávneného poskytovateľa podať informáciu o stave riešenia Poruchy
- 8.5 Informácia bude obsahovať :
- obchodné meno Oprávneného poskytovateľa
  - meno kontaktnej osoby, ktorá Poruchu nahlasovala
  - čas nahlásenia Poruchy, t.j. čas kedy bola porucha oznámená kontaktnou osobou Oprávneného poskytovateľa,
  - presná identifikácia prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu podľa Protokolu o odovzdaní,
  - čas prijatia poruchového hlásenia,
  - číslo poruchového hlásenia,
  - potvrdenie/zamietnutie poruchového hlásenia,
  - očakávaná doba opravy (TTR)
  - príčina poruchy, ak je v danom čase táto informácia známa
  - oznámenie o nutnosti návštevy technika Telekomu u Oprávneného poskytovateľa alebo jeho účastníka.
- 8.6 V prípade zamietnutia Poruchy hlásenie bude obsahovať ešte nasledovné informácie:
- dôvod zamietnutia Poruchy,
  - dátum a čas zamietnutia Poruchy.
- 8.7 Operátor servisného strediska Telekomu môže zamietnuť poruchové hlásenie iba v týchto prípadoch ak ide o prerušenie poskytovania prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu:
- z dôvodu plánovaných prác,
  - z dôvodu dočasného prerušenia poskytovania prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu na žiadosť Oprávneného poskytovateľa,
  - z dôvodu zmeny rýchlosti prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu alebo ukončovacej časti prenajatého okruhu na žiadosť Oprávneného poskytovateľa,
  - spôsobené Oprávneným poskytovateľom,
  - z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (vis major).
  - ak Operátor servisného strediska neidentifikuje okruh a zákazník tento okruh nevie identifikovať.
- 8.8 Operátor servisného strediska Telekomu na požiadanie informuje kontaktnú osobu (Oprávneného poskytovateľa) o priebehu odstraňovania Poruchy v časoch podľa definície Hlásenie o priebehu Poruchy.
- 8.9 Informácia o priebehu Poruchy obsahuje nasledovné informácie:
- čas nahlásenia Poruchy, t.j. čas kedy bola Porucha oznámená kontaktnou osobou (Oprávneného poskytovateľa),





- b) presnú identifikáciu prístupu k ukončovacej časti prenajatého okruhu podľa Protokolu o odovzdaní,
- c) meno a priezvisko Operátora servisného strediska Telekomu,
- d) číslo poruchového hlásenia,
- e) očakávanú dobu opravy Poruchy.

8.10 Operátor servisného strediska Telekomu informuje kontaktnú osobu (Oprávneného poskytovateľa) o odstránení Poruchy notifikáciou.

8.11 Poruchové hlásenia sú archivované v systéme poruchových hlásení po dobu 3 mesiacov od odstránenia Poruchy.

## 9. Cena za poskytovanie SLA

9.1 Oprávnený poskytovateľ platí cenu za poskytovanie SLA (cena za poskytovanie SLA), podľa tohto článku, bodu 9.4 tejto Prílohy mesačne a cena za poskytovanie SLA sa vyberá mesiac vopred, je konečná, bez ďalších príplatkov a zliav.

9.2 Cena za poskytovanie SLA bude Oprávnenému poskytovateľovi pravidelne vyúčtovaná v účte za elektronické komunikačné služby.

9.3 Oprávnený poskytovateľ je povinný uhradiť splatné čiastky ceny za poskytovanie SLA v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní alebo upomienke.

9.4 Cena (mesačne) za poskytovanie SLA (v € bez DPH), za každý prístup k ukončovacej časti prenajatého okruhu, je nasledovná:

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

Kód	€
p-9.4.1	13,28

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

Kód	€
p-9.4.2	16,60

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

Kód	€
p-9.4.3	19,92

9.4.4 SLA štandard Nonstop (0-24/7)

Kód	€
p-9.4.4	21,58

9.4.5 SLA medium Nonstop (0-24/7)

Kód	€
p-9.4.5	24,90

9.4.6 SLA high Nonstop (0-24/7)

Kód	€
p-9.4.6	28,21

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

9.6 Objemová zľava z celkového objemu mesačných poplatkov SLA

Kód	Počet SLA k ukončovacej časti prenajatého okruhu	Výška zľavy
-----	--	-------------



p-9.6a	0 - 500 SLA	0%
p-9.6b	500 - 1000 SLA	2%
p-9.6c	1000 - 1500 SLA	5%
p-9.6d	1500 - 2000 SLA	8%
p-9.6e	2000 a viac SLA	10%

- 9.7 Objemová zľava sa uplatňuje na celkový súčet doplnkových služieb k ukončovacej časti prenajatého okruhu SLA počas jedného mesiaca (súčet jednotlivých úrovní SLA (štandard, medium, high) v jednom fakturačnom období v prospech jedného právneho poskytovateľa.
- 9.8 V prípade ak Oprávnený poskytovateľ bude požadovať individuálnu SLA, je Telekom ochotný mu takúto SLA poskytnúť. Poskytnutie individuálnej SLA je možné len na základe technologických možností Telekomu. Telekom sa má právo vyjadriť a odsúhlasiť alebo zamietnuť navrhovanú individuálnu SLA vzhľadom na požadované parametre alebo na požadované hodnoty parametrov. V takomto prípade ST navrhne individuálnu cenu za poskytovanie SLA a tiež výšku zľavy za nedodržanie poskytovaných parametrov.

#### 10. Zľavy z ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby (SLA)

- 10.1 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 10.5 až 10.7 tohto článku.
- 10.2 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 ukončovacej časti prenajatého okruhu, na ktorý sa vzťahuje SLA a za Sledované obdobie alebo jeho časť ak sa SLA aplikuje len počas pomernej časti Sledovaného obdobia.
- 10.3 Telekom na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov.
- 10.4 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:
- 10.5 SLA štandard (Zľava platí pre typ pracovné dni (Po - Pia) a pre typ Nonstop)

Kód	Hodnota	Výška zľavy
p-10.5a	TTR ≤ 12 hodín	Žiadna- dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
p-10.5b	TTR > 12 hodiny	Za každú hodinu omeškania 1 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 50% z ceny za poskytovanie SLA
p-10.5c	SA ≤ 98,00%	Žiadna - dodržaná dostupnosť služby (SA)
p-10.5d	96,00 % ≤ SA < 98,00%	5% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.5e	95,00% ≤ SA < 96,00%	10% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.5f	90,00% ≤ SA < 95,00%	15% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.5g	SA < 90,00 %	50% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

- 10.6 SLA medium (Zľava platí pre typ pracovné dni (Po - Pia) a pre typ Nonstop)

Kód	Hodnota	Výška zľavy
p-10.6a	TTR ≤ 8 hodín	Žiadna- dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
p-10.6b	TTR > 8 hodiny	Za každú hodinu omeškania 2 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 50% z ceny za poskytovanie SLA
p-10.6c	SA ≤ 98,50%	Žiadna - dodržaná dostupnosť služby (SA)



p-10.6d	$96,00\% \leq SA < 98,50\%$	7,5% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.6e	$95,00\% \leq SA < 96,00\%$	15% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.6f	$90,00\% \leq SA < 95,00\%$	25% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.6g	$SA < 90,00\%$	60% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

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

Kód	Hodnota	Výška zľavy
p-10.7a	$TTR \leq 6$ hodín	Žiadna – dodržaná doba opravy poruchy (TTR)
p-10.7b	$TTR > 6$ hodiny	Za každú hodinu omeškania 2,5 % z ceny za poskytovanie SLA, max. do výšky 70% z ceny za poskytovanie SLA
p-10.7c	$SA \leq 99,00\%$	Žiadna – dodržaná dostupnosť služby (SA)
p-10.7d	$96,00\% \leq SA < 99,00\%$	10% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.7e	$95,00\% \leq SA < 96,00\%$	20% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.7f	$90,00\% \leq SA < 95,00\%$	30% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA
p-10.7g	$SA < 90,00\%$	70% z mesačnej ceny za poskytovanie SLA

- 10.8 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 vyhodnotených zo strany Telekomu.
- 10.9 Telekom zabezpečí vyhodnotenie nedodržania garantovaných hodnôt ku koncu fakturačného obdobia, ktoré nasleduje po Sledovanom období.
- 10.10 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.
- 10.11 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.

### 11. Zodpovednosť

- 11.1 Ak nie je v tejto Prílohe uvedené inak, zodpovednosť poskytovateľa služby k ukončovacej časti prenajatého okruhu sa riadi Rámcovou zmluvou o prístupe k ukončovacej časti prenajatého okruhu.

### 12. Objednanie, aktivovanie a zrušenie SLA

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