



## Príloha 12 – SLA (Service Level Agreement)



OBSAH

<b>1. PREDMET PRÍLOHY .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINÍCIA A VÝKLAD POUŽITÝCH POJMOV .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ÚROVNE POSKYTOVANIA SLA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. NEGATÍVNE VYMEDZENIE PORUCHY .....</b>	<b>4</b>
<b>5. PLÁNOVANÉ PRÁCE .....</b>	<b>4</b>
<b>6. PRERUŠENIE SPÔSOBENÉ UŽÍVATEĽOM .....</b>	<b>5</b>
<b>7. PRERUŠENIE Z DÔVODOV VYŠŠEJ MOCI (VIS MAJOR) .....</b>	<b>5</b>
<b>8. CENA ZA POSKYTOVANIE SLA PREMIUM .....</b>	<b>5</b>
<b>9. KOMPENZÁCIE ZA NEDODRŽANIE DOHODNUTEJ ÚROVNE SLUŽBY .....</b>	<b>5</b>
<b>10. ZODPOVEDNOSŤ .....</b>	<b>6</b>
<b>11. POSKYTOVANIE, OBJEDNANIE, AKTIVOVANIE A ZRUŠENIE SLA .....</b>	<b>6</b>



## 1. Predmet Prílohy

- 1.1 Predmetom tejto prílohy k Rámcovej zmluve o Prístupe k optickému účastníckemu vedeniu (ďalej len „Príloha“) je záväzok Telekomu zabezpečiť dohodnutú kvalitu a rozsah služby Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu podľa definovaných SLA parametrov a záväzok Užívateľa zaplatiť dohodnutú cenu za poskytovanie SLA Premium.

## 2. Definícia a výklad použitých pojmov

- 2.1 „SLA Basic“ základná úroveň kvality poskytovaných služieb Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu, ktorá je poskytovaná bezplatne ku každému zriadenému prístupu.
- 2.2 „SLA Premium“ spoplatnená vyššia úroveň kvality poskytovaných služieb Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu, ktorá je poskytovaná za úhradu k zriadenému prístupu na základe objednávky užívateľom.
- 2.3 „Doba zriadenia služby“ je sledovaný parameter SLA Basic a SLA Premium, počet dní od zadania objednávky do systému až po úspešnú aktiváciu služby v priemere vzhľadom na celkový počet zriadení.
- 2.4 „Doba odmietnutia zriadenia služby“ je sledovaný parameter SLA Basic a SLA Premium, počet dní od zadania objednávky do systému až po notifikáciu o odmietnutí zriadenia služby z dôvodov iných ako zo strany užívateľa v priemere vzhľadom na celkový počet odmietnutí zriadenia (zrušenia objednávky).
- 2.5 „Spôľahlivosť fungovania služby v %“ je sledovaný parameter SLA Basic a SLA Premium, celkový počet hodín fungovania služieb v sledovanom období (očistený o dobu porúch) v pomere k celkovému počtu hodín v sledovanom období.
- 2.6 „Doba odstránenia poruchy“ je sledovaný parameter SLA Basic a SLA Premium, celkový počet hodín trvania porúch služieb v pomere k celkovému počtu porúch v sledovanom období.
- 2.7 „Doba ukončenia poskytovania služby“ je sledovaný parameter SLA Basic a SLA Premium, t. j. počet dní od zadania požiadavky do systému až po úspešné zrušenie služby v priemere vzhľadom na celkový počet ukončení.
- 2.8 „OP“ sú Obchodné podmienky spoločnosti Slovak Telekom, a.s. na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu.
- 2.9 „Operátor servisného strediska Telekomu“ je kontaktná osoba Telekomu na nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení, ktorá je pracovníkom servisného strediska Telekomu.
- 2.10 „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.
- 2.11 „Porucha“ je taký stav, ktorý znemožňuje riadne užívanie služby Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu 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.
- 2.12 „Pozastavenie poruchy“ je neposkytnutie súčinnosti zo strany Užívateľa pri odstraňovaní poruchy ako napr. (neumožnenie vstupu do budovy).
- 2.13 „Príloha“ je táto Príloha o poskytovaní dohodnutej úrovne služby.
- 2.14 „Sledované obdobie“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.
- 2.15 „Zaznamenaná hodnota“ je hodnota, ktorá je nameraná (vypočítaná) v informačných systémoch Telekomu.

## 3. Úroveň poskytovania SLA

- 3.1 SLA Basic sa poskytuje v nasledovnej úrovni :

### 3.1.1 SLA Basic

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba zriadenia služby	30 kalendárnych dní

### 3.1.2 SLA Basic

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba odmietnutia zriadenia služby	30 kalendárnych dní

### 3.1.3 SLA Basic

Sledovaný parameter	Hodnota
Spôľahlivosť fungovania služby v %	80 %

## 3.1.4 SLA Basic

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba odstránenia poruchy	120 hodín

## 3.1.5 SLA Basic

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba ukončenia poskytovania služby	65 kalendárnych dní

## 3.2 SLA Premium sa poskytuje v nasledovnej úrovni :

## 3.2.1 SLA Premium

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba zriadenia služby	15 kalendárnych dní

## 3.2.2 SLA Premium

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba odmietnutia zriadenia služby	15 kalendárnych dní

## 3.2.3 SLA Premium

Sledovaný parameter	Hodnota
Spôľahlivosť fungovania služby v %	95 %

## 3.2.4 SLA Premium

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba odstránenia poruchy	72 hodín

## 3.2.5 SLA Premium

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba ukončenia poskytovania služby	62 kalendárnych dní

#### 4. Negatívne vymedzenie poruchy

## 4.1 Medzi Poruchy nepatrí :

- a) prerušenie z dôvodu plánovaných prác,
- b) prerušenie spôsobené Užívateľom,
- c) prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (vis maior).

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

#### 5. Plánované práce

## 5.1 Plánované práce sú plánované prerušenia poskytovania služby Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu alebo plánované práce a preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania služby Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu zo strany Telekomu.

## 5.2 Operátor servisného strediska Telekomu bude informovať kontaktnú osobu Užívateľa o plánovaných prácach doručením 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 Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu poskytovaná,
- c) dôvod vykonania plánovaných prác.



- 5.3 Telekom bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania služby Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu bol pre Užívateľa čo najmenší.
- 5.4 V prípade, že uvedený termín vykonania plánovaných prác Užívateľovi nevyhovuje, môže Užívateľ požadovať preloženie plánovaných prác na iný termín a Telekom je povinný možnosť presunutia termínu preveriť.

## 6. Prerušenie spôsobené Užívateľom

- 6.1 Prerušenie spôsobené Užívateľom je najmä prerušenie:
- spôsobené nevhodným používaním zariadení Telekomu zo strany Užívateľa alebo ich odpojením,
  - 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.

## 7. Prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major)

- 7.1 Telekom nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania služby Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu, 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

## 8. Cena za poskytovanie SLA Premium

- 8.1 Užívateľ platí cenu za poskytovanie SLA Premium, podľa tohto článku, bodu 8.4 tejto Prílohy mesačne a cena za poskytovanie SLA Premium sa vyberá mesiac vopred, je konečná, bez ďalších príplatkov a zliav.
- 8.2 Cena za poskytovanie SLA Premium bude Užívateľovi pravidelne vyúčtovaná v účte za elektronické komunikačné služby.
- 8.3 Užívateľ je povinný uhradiť splatné čiastky ceny za poskytovanie SLA Premium v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní alebo upomienke.
- 8.4 Cena (mesačne) za poskytovanie SLA Premium (v € bez DPH), za každý prístup Prístupe k optickému účastníckemu vedeniu :
- 8.4.1 SLA Premium

Kód	€
p-8.4.1	5,00

## 9. Kompenzácie za nedodržanie dohodnutej úrovne služby

- 9.1 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 primeranú kompenzáciu vo výške podľa bodu 9.4 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 Prístupe k optickému účastníckemu vedeniu, na ktorý sa vzťahuje SLA a za sledované obdobie alebo jeho časť, ak sa SLA aplikuje len počas pomernej časti sledovaného obdobia. Kompenzácia pre daňové a účtovné účely má charakter zníženia ceny poskytovanej služby.
- 9.3 Telekom na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku kompenzácie v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov.
- 9.4 SLA Basic
- 9.4.1 V prípade nedodržania SLA Basic prekročením niektorého sledovaného parametra SLA Basic v sledovanom období bude užívateľovi poskytnutá kompenzácia vo výške uhradeného mesačného poplatku za poskytovanie služby, pri ktorej došlo k nedodržaniu parametrov SLA.
- 9.5 SLA Premium
- 9.5.1 V prípade nedodržania SLA Premium prekročením niektorého sledovaného parametra SLA Premium v sledovanom období bude užívateľovi poskytnutá kompenzácia vo výške uhradeného mesačného poplatku za poskytovanie služby, pri ktorej došlo k nedodržaniu parametrov SLA.



- 9.6 Kompenzácia v prípade závažného alebo opakovaného porušenia SLA
- 9.6.1 V prípade, že dôjde k nedodržaniu SLA prekročením niektorého sledovaného parametra v dvoch po sebe nasledujúcich obdobiach, bude užívateľovi poskytnutá kompenzácia za druhé sledované obdobie vo výške mesačného poplatku za poskytovanie služby a zároveň bude užívateľovi poskytnutá náhrada vo výške 15% mesačného poplatku.
- 9.7 Kompenzácia za nedodržanie garantovaných hodnôt parametrov SLA bude poskytnutá na základe dobropisu, ktorý bude vyhotovený v mesiaci nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bolo nedodržanie garantovaných hodnôt vyhodnotené zo strany Telekomu.
- 9.8 Telekom zabezpečí vyhodnotenie nedodržania garantovaných hodnôt ku koncu fakturačného obdobia, ktoré nasleduje po Sledovanom období.

## 10. Zodpovednosť

- 10.1 Ak nie je v tejto Prílohe uvedené inak, zodpovednosť poskytovateľa služby Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu sa riadi Rámcovou zmluvou o Prístupe k optickému účastníckemu vedeniu a OP.

## 11. Poskytovanie, objednanie, aktivovanie a zrušenie SLA

- 11.1 Užívateľovi je poskytovaná vždy iba jedna úroveň SLA pre prístup Prístupe k optickému účastníckemu vedeniu. Ak užívateľ objedná na prístup Prístupe k optickému účastníckemu vedeniu SLA Premium, na príslušnom prístupe sa SLA Basic neposkytuje.
- 11.2 Užívateľ si objedná aktiváciu SLA Premium k príslušnému Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu predložením Objednávky pričom uvedie označenie Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu.
- 11.3 SLA bude Užívateľovi aktivované ku dňu zriadenia Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu alebo v prípade aktivácie SLA Premium k existujúcemu Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu prístupu do dvoch pracovných dní od okamihu odoslania notifikačnej správy o prijatí objednávky na doplnkovú službu SLA .
- 11.4 SLA Premium k príslušnému Prístupu k optickému účastníckemu vedeniu zanikne:
  - a) zánikom Zmluvy o prístupe Prístupe k optickému účastníckemu vedeniu,
  - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - c) uplynutím výpovednej lehoty. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledným dňom kal. mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.