

Všeobecné podmínky ke Smlouvě o SLA

I. Předmět SLA

1.1) Předmětem Služby SLA (dohodnuté úrovně služeb) jsou společností SychrovNET s.r.o. sídlem Bratří Hlaviců 89 Vsetín, IČ26827921 (dále jen poskytovatel), garantované parametry měsíční dostupnosti připojení, definování způsobu komunikace a způsobu náhrady v případě poruchy služby připojení k Internetové síti na základě Smlouvy o SLA, Ustanovení o SLA ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu nebo v dodatku této smlouvy.

1.2) Předmětem Služby SLA ze strany uživatele je závazek zaplatit za tuto garanci kvality poskytovaných služeb cenu dle článku VIII.

II. Způsob objednání SLA

2.1) Službou SLA se rozumí individuální úroveň služeb poskytovaných poskytovatelem uživateli, na základě ustanovení ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě nebo Smlouvy o SLA, dále označená jako SLA včetně hodnoty její úrovně v procentech (%) a dalšími informacemi jako telefonní čísla odpovědných osob na straně uživatele atd. viz. níže. Smlouvu nebo Ustanovení o Službě SLA je možné uzavřít jak pro služby nové, tak pro služby stávající formou dodatku ke smlouvě. Službu SLA je možno aktivovat jen na základě Smlouvy, Ustanovení o SLA obsažené ve smlouvě nebo dodatkem ke smlouvě. Služba SLA nabude účinnosti vždy od prvního dne v kalendářním měsíci následujícím po podpisu Smlouvy o SLA, Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb internetu s ustanovením o SLA, nebo dodatku.

III. Definice pojmů

3.1) Sledování období z hlediska SLA

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období má uživatel, pokud nedošlo k dodržení garantovaných parametrů, možnost písemně požadovat dobropis ve výši poměrné části měsíční ceny za služby.

3.2) Porucha služby

Poruchou poskytované služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než technické parametry uvedené ve specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodu na straně poskytovatele.

3.3) Události vyšší moci

Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou poruchou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal, nejsou považovány za poruchy na straně poskytovatele a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy.

3.4) Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas nahlášení poruchy pověřenou osobou uživatele stanovenou ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku ke smlouvě, a to telefonickým ohlášením z telefonního čísla uvedeného ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku.

3.5) Servisní zásah

Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradní službou bezchybnou nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či médiu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset a rekonfigurace).

3.6) Přerušení poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisního technika poskytovatele k elektronickému komunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách uživatele, nebo prostorách třetí osoby, kam uživatel zajišťuje přístup, je uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí uživatele telefonicky a zároveň s uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisnímu techniku poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisního technika poskytovatele k elektronickému komunikačnímu zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno.

3.7) Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který byl před zjištěním závady, nebo v případě, že systém sám rozpozná, že závada byla odstraněna.

3.8) Dostupnost služby

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla uživateli služba dostupná bez poruchy z důvodu na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci})] \times 100}{(\text{počet hodin v měsíci})}$$

Pokud porucha přesahuje z jednoho měsíce do následujícího měsíce, rozpočítává se doba do každého měsíce zvlášť.

Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě poskytovatele,
- doba jiná nežli stanovená pro jednotlivou kategorii jako doba s garantovanými parametry měsíční dostupnosti služby
- porucha způsobena výpadkem napájení na koncovém zařízení uživatele,
- doba, po kterou není zaměstnancům poskytovatele (za účelem odstranění poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele,
- porucha způsobená zaviněním uživatele,
- přerušení z důvodů plánovaných prací nebo údržby - je takové přerušení služby, které je nejméně 2 dny předem oznámeno uživateli, nebo je odsouhlaseno oběma stranami. Veškeré práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby. Přerušení z důvodu plánovaných prací se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro práci, je poskytovatel povinen převzít přerušenu službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být práce ukončena,
- přerušení z důvodů pravidelné údržby - je takové přerušení služby, které je stanoveno 2x měsíčně v nočních hodinách 1:00-5:00hod. vždy v 1.den a 20.den v měsíci. Přerušení z důvodů pravidelné údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se v uvedeném období nezapočítává.

3.9) Typy SLA

Poskytovatel SLA umožní uživateli vybrat typ služby SLA, a to ze dvou kategoriích:

- | | |
|---------------------|--|
| SLA první kategorie | - garantuje parametry měsíční dostupnosti připojení 12 hodin denně, a to od 8:00 do 20:00, 365 dní v roce. |
| SLA druhé kategorie | - garantuje parametry měsíční dostupnosti připojení 24 hodin denně, 365 dní v roce. |

IV. Kontakty na uživatele

Uživatel je povinen do Smlouvy o SLA, popř. ustanovení o SLA obsažené ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě uvést aktuální telefonní čísla a jména odpovědných osob a v případě změn kontaktů je u poskytovatele aktualizovat. Kontakty musí být uvedeny na osoby, které:

- řeší aktuální provozní problémy a poruchové stavy všech typů služeb – tyto kontakty poskytovatel informuje o „Příjmu oznámení o poruše, Přerušení poruchy, Ukončení poruchy“,
- evidují a přijímají oznámení o přerušení z důvodu plánovaných prací a údržby – na tyto kontakty předem poskytovatel oznamuje uživateli přerušení z důvodu plánovaných prací a údržby.

V. Smlouva o SLA,

Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě

Smlouva o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě je závazná smlouva popř. ustanovení popř. dodatek, který může být uzavřen jak ke službám novým, tak ke službám stávajícím. Smlouva o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě má tříměsíční výpovědní lhůtu pro obě smluvní strany, výpověď musí být dána druhé straně písemně a lhůta běží od prvního dne v měsíci následujícím po doručení výpovědi. Smlouva o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě musí obsahovat zejména tyto údaje: datum, od kterého je SLA uplatňováno a úroveň SLA pro danou službu.

VI. Dohodnuté způsoby komunikace

6.1) Příjem poruchy

První kategorie typu SLA

Technická podpora poskytovatele informující o „Příjmu oznámení o poruše, přerušení poruchy a ukončení poruchy" je dostupná telefonicky od 8. do 20. hodiny denně na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě, nebo může být porucha mimo tyto hodiny ohlášena formou SMS na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě.

Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není uživatelem nahlášena právě na uvedená kontaktní čísla. Uživatel je před nahlášením poruchy na linku zřízenou poskytovatelem pro tento účel povinen zkontrolovat stav zařízení uživatele, stav napájení a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována uživatelem. V případě, že uživatel tuto povinnost opakovaně neplní, nemusí poskytovatel službu do poruchy přijmout.

Nahlášení poruchy služby se řídí následující procedurou:

Uživatel:

- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa)
- Nahlásí typ služby
- Uvede údaje o poruše
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem poskytovatele

Operátor poskytovatele:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od uživatele
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s uživatelem

V případě, že uživateli není známo přesné označení služby a poskytovatel musí službu identifikovat z databáze, považuje se za začátek poruchy doba, kdy byla služba úspěšně identifikována.

Druhá kategorie typu SLA

Technická podpora poskytovatele informující o „Příjmu oznámení o poruše, přerušení poruchy a ukončení poruchy" je dostupná telefonicky od 0:00 do 24:00 hodin denně na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě, nebo může být porucha mimo tyto hodiny ohlášena formou SMS na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě.

Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není uživatelem nahlášena právě na uvedená kontaktní čísla. Uživatel je před nahlášením poruchy na linku zřízenou poskytovatelem pro tento účel povinen zkontrolovat stav zařízení uživatele, stav napájení a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována uživatelem. V případě, že uživatel tuto povinnost opakovaně neplní, nemusí poskytovatel službu do poruchy přijmout.

Nahlášení poruchy služby se řídí následující procedurou:

Uživatel:

- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa)
- Nahlásí typ služby
- Uvede údaje o poruše
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem poskytovatele

Operátor poskytovatele:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od uživatele
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s uživatelem

V případě, že uživateli není známo přesné označení služby a poskytovatel musí službu identifikovat z databáze, považuje se za začátek poruchy doba, kdy byla služba úspěšně identifikována.

6.2) Diagnostika poruchy

Poskytovatel je povinen informovat uživatele o krocích vedoucích k odstranění poruchy a předpokládané době jejího odstranění. Uživatel je v průběhu odstraňování poruchy povinen sdělit poskytovateli veškeré informace, které povedou k lokalizaci a co nejrychlejšímu odstranění poruchy.

6.3) Stanovení délky poruchy

Délka poruchy je vypočítána jako z časový úsek, během kterého nebyla služba v minimálně stejném technickém stavu stanoveném ve Smlouvě, tedy od začátku poruchy respektive oznámení poruchy uživatelem do doby ukončení poruchy. Časový úsek bude stanoven pro každou poruchu zvlášť.

6.4) Zpráva o poruše

Po ukončení poruchy, nejpozději však do 2 dnů ode dne, ve kterém byla porucha ohlášena, sepíše pověřená osoba poskytovatele formulář Zprávy o poruše, ve kterém bude stanoven čas začátku poruchy respektive ohlášení poruchy, čas ukončení poruchy a stanovení délky poruchy. Zpráva o poruše bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, když jednu obdrží Poskytovatel a druhou Uživatel. Poskytovatel předloží tuto zprávu Uživateli ke kontrole. Podpisem Zprávy o poruše ze strany poskytovatele i uživatele bude tato zpráva podkladem pro stanovení dostupnosti služby v daném měsíci.

Souhrn časů délek poruch z zkontrolovaných a podepsaných Zpráv o poruše Poskytovatelem i Uživatelem na konci měsíce bude doplněn do výpočtu měsíční dostupnost garantovaných parametrů služby. Souhrn časů bude uveden v Měsíčním reportu.

6.5) Reporting

Poskytovatel zpracuje Měsíční report garantovaných parametrů SLA (déle jen Měsíční report), s přehledem poruch obsažených ve Zprávách o poruše, a dosažené měsíční dostupnosti.

6.6) Výhrady uživatele

Pokud uživatel nesouhlasí s údaji v Měsíčním reportu poruch, může tyto své výhrady uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne vystavení reportu písemnou formou, a to s příložením Zpráv o poruše a vyznačením nesprávných skutečností zaznamenaných v Měsíčním reportu.

6.7) Přerušování provozu v případě poruch velkého rozsahu

V případě poruch velkého rozsahu může poskytovatel přerušit službu kdykoliv, vždy však uživateli nahlásí rozsah a předpokládanou dobu přerušování služby. K přerušování služby z důvodu poruch

velkého rozsahu dochází za účelem odvrácení škod většího rozsahu, zabránění ohrožení zdraví nebo života. Přerušení provozu se v tomto případě považuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

VII. Garantované parametry a ceny

Přehled o úrovni SLA

Poskytovatel službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost služby jednotlivé služby. Ve Smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku je potřeba stanovit, ke které respektive kterým službám se SLA vztahuje popř. s jakou hodnotou.

Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

Měsíční dostupnost služby	Vracená částka za nedodržení dostupnosti služby		
	SLA 99,5 %	SLA 99,7 %	SLA 99,9 %
dostupnost \geq 99,90 %	0 %	0 %	0 %
99,90 % >dostupnost \geq 99,70 %			12 %
99,70 % >dostupnost \geq 99,50 %		8 %	16 %
99,50 % >dostupnost \geq 99,20 %	3 %	12 %	20 %
99,20 % >dostupnost \geq 99,00 %	6 %	16 %	24 %
99,00 % >dostupnost \geq 98,50 %	9 %	20 %	28 %
98,50 % >dostupnost \geq 98,00 %	12 %	24 %	32 %
98,00 % >dostupnost \geq 97,50 %	15 %	28 %	36 %
97,50 % >dostupnost \geq 97,00 %	18 %	32 %	40 %
97,00 % >dostupnost \geq 96,50 %	21 %	36 %	44 %
96,50 % >dostupnost \geq 96,00 %	24 %	40 %	48 %
96,00 % >dostupnost.....	27 %	44 %	52 %

Výše vrácené částky v daném měsíci je vypočítána jako procentní podíl součtu ceny služby uvedené ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu popř. dodatku a ceny za službu SLA uvedené ve Smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku.

Ceny za SLA pro kategorie SLA

Cena za SLA se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby dle ceníku SLA beze slev a doplňkových služeb uvedených ve smlouvě o SLA.

První kategorie SLA	
Název SLA	Cena paušálu
99,5%	0%
99,7%	10%
99,9%	20%

Druhá kategorie SLA	
Název SLA	Cena paušálu
99,5%	2000 ,- + 0%
99,7%	2000 ,- + 10%
99,9%	2000 ,- + 20%

IX. Výpočet a vyúčtování vrácené částky při nedodržení garantovaných parametrů SLA

Při nedodržení garantovaných parametrů, z důvodů na straně poskytovatele má uživatel nárok na poskytnutí slevy formou dobropisu poměrné části z měsíční ceny za dotčenou službu za měsíc, v němž bude poskytnuta sleva dle Tabulky 1 (dále jen „měsíční cena“). Předpokladem pro vrácení poměrné části z měsíční ceny je, že uživatel uplatní nárok na vrácení u poskytovatele v měsíci následujícím po měsíci, za který byl vystaven Měsíční report. Nárok zaniká, pokud není ve stanovené lhůtě nárok uplatněn. V případě platební nekázně uživatele a existence splatných pohledávek poskytovatele vůči uživateli bude částka poskytovatelem započítána na tuto pohledávku.