

Příloha č. 1

SLA pro Službu DF Rent

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Základními parametry SLA pro Službu DF Rent („**Služba**“) jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy, jak dále definovány a popsány v této příloze.
- 1.2. V případě nutného servisního zásahu na straně Pronajímatele budou informace o tomto zásahu zaslány Nájemci nejpozději 30 (třicet) kalendářních dní před tímto zásahem, resp. výpadkem.
- 1.3. Neobsazeno.
- 1.4. Pokud by ustanovení SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými v těle Smlouvy, aplikují se přednostně ustanovení těla Smlouvy.

2. Přehled parametrů SLA

- 2.1. Úroveň SLA a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

Popis	Metrika závazku
Dostupnost Služby	99,00 %
Reakční doba na ohlášení Poruchy	Do 1 hodiny od prvního kontaktu
Lokalizace a příjezd na místo Poruchy	Do 4 hodin od ohlášení Poruchy
Obnovení provozu Služby	Do 24 hodin od ohlášení Poruchy

3. Definice a výklad použitých pojmů

- 3.1. Dostupnost Služby se vyjadřuje v % funkčnosti Služby za kalendářní měsíc podle následujícího předpisu:

$$\frac{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období}) - (\text{doba trvání všech Poruch v období})}{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období})} \times 100$$

kde délka kalendářního měsíce pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 720 hodin a jakákoli „doba trvání“ dle shora uvedeného předpisu je vyjádřena v hodinách; „obdobím“ se rozumí období příslušného kalendářního měsíce.

- 3.2. Eskalace je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení Pronajímatele a Nájemce, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch nebo jiných potíží.
- 3.3. Network Operations Centre („**NOC**“) je dohledové centrum, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Nájemce ohlašuje Poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a Pronajímatel informuje o obnovení poskytovaných služeb.
- 3.4. Výpadek Služby je časový interval, který je dán počtem minut od okamžiku nahlášení Poruchy po okamžik obnovení Služby.
- 3.5. Zřízení Služby značí datum, ke kterému Pronajímatel zajišťuje zprovoznění Služby Nájemci. Pronajímatel toto datum potvrdí Nájemci písemně, po přijetí objednávky nebo uzavření smlouvy.

3.6. Za Poruchu, jak definována v těle Smlouvy, ani za porušení povinností Pronajímatele se nepovažuje:

- 3.6.1. omezení související s případným měřením prováděným na Předmětu nájmu;
- 3.6.2. přerušení Služby dle ustanovení článku 7 v těle Smlouvy;
- 3.6.3. nedostupnost Předmětu nájmu v období, na kterém se Strany předem dohodnou;
- 3.6.4. provádění plánovaných prací ze strany Pronajímatele, které ovlivní nebo mohou ovlivnit poskytování Služby; pokud je to s přihlédnutím k povaze plánované práce možné, je Pronajímatel povinen o plánovaných pracích informovat Nájemce alespoň 10 (deset) kalendářních dnů před jejich zahájením. V případě, že si je Pronajímatel vědom, že plánované práce způsobí přerušení poskytování Služby („Povolené přerušení“), je Pronajímatel povinen zajistit, aby doba Povoleného přerušení byla co nejkratší a plánované přerušení bylo přednostně směřováno do období nízkého provozního zatížení (00:01 – 06:00 hodin) s výjimkou těch prací, které je nutné nebo vhodné provést v denní době;
- 3.6.5. provádění Emergency PEW, které znamenají takové jednání Pronajímatele, které (i) je třeba učinit bezodkladně, aby nedošlo zejména k ohrožení poskytování Služby Nájemci či její bezpečnosti, (ii) Pronajímatel učiní, aby předešel výpadku Služby či zhoršení kvality Služby. Emergency PEW jsou oznamovány 1 (jeden) pracovní den před jejich provedením, nebo nejpozději bez zbytečného odkladu po jejich provedení;
- 3.6.6. stav, který nebyl způsoben úmyslně nebo z hrubé nedbalosti Pronajímatelem, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak;
- 3.6.7. přerušení způsobené nezávisle na jednání Pronajímatele, a to zejména nikoli však výlučně (i) jednáním Nájemce či osob s Nájemcem spolupracujících, (ii) Vyšší mocí, (iii) jednáním jakýchkoli jiných třetích osob, (iv) nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Pronajímatele a brání mu ve splnění jeho povinností;
- 3.6.8. stav způsobený vadou zařízení potřebného pro poskytování Služby, které je ve vlastnictví či v užívání osoby odlišné od Pronajímatele.

4. Dostupnost Služeb

4.1. Poskytované Služby jsou udržovány a monitorovány Pronajímatelem 24 hodin denně, každý den v kalendářním roce. Pronajímatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Nájemce kriticky důležitý parametr. Pronajímatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací – slev, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání.

4.1.1. Následující tabulka odráží celkovou spolehlivost Služby, pokud dojde k Poruše, úroveň 1 (99,00 %):

Měsíční dostupnost Služby	Výše slevy v % z Ceny za Službu DF Rent
100,00 % - 99,00 %	0 %
98,99 % - 97,00 %	10 %
96,99 % - 95,00 %	30 %
94,99 % - 93,00 %	50 %
92,99 % - 90,00 %	75 %
je menší než 90 %	100 %

4.2. Doba odstranění Poruchy

- 4.2.1. V případě, že Pronajímatel neodstraní Poruchu, která brání řádnému užívání Vlákna do 24 hodin od nahlášení Poruchy, popř. od zjištění jejího výskytu Pronajímatelem (rozhodná je skutečnost, která nastane dříve) je Pronajímatel povinen zaplatit Nájemci smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty bude vypočtena dle délky trvání závady takto:

Délka výpadku Služby	Výše smluvní pokuty
24 a méně hod.	0,- Kč
více než 24 hod až 36 hod. (včetně)	2.500,- Kč
více než 36 až 48 hod.	5.000,- Kč
více než 48 hodin	5.000,- Kč za každý den od 3. dne

- 4.3. Součet smluvních pokut a slev, na které může Nájemci vůči Pronajímateli podle Smlouvy vzniknout nárok je omezen částkou 20 % (dvacet procent) z celkového součtu uhrazených Cen za Službu DF Rent v příslušném kalendářním roce.
- 4.4. Neuplatní-li Nájemce nárok na slevu či smluvní pokutu nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo ze strany Pronajímatele k nedodržení některého parametru SLA uvedeného v této příloze, pak příslušný nárok Nájemce na slevu a smluvní pokutu zaniká. Sleva bude poskytnuta primárně prostřednictvím zápočtu vůči Ceně za Službu DF Rent za nejbližší následující účtovací období.

5. Hlášení Poruch a proces jejich odstraňování

- 5.1. Pro ohlašování Poruch a dalších požadavků je k dispozici nepřetržitá služba dohledového centra NOC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:

Adresa: Českomoravská 2510/9, 190 00 Praha 9

Telefon:

E-mail:



- 5.2. Zjistí-li Nájemce Poruchu, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, e-mailem nebo písemně na dohledovém centru NOC.
- 5.3. Nahlášení Poruchy je prováděno dle následující procedury:

Nájemce:

- sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa),
- sdělí číslo Služby uvedené na předávacím protokolu, pokud je mu známo,
- poskytne informace týkající se Poruchy,
- odsouhlasí začátek Poruchy s operátorem dohledového centra NOC.

NOC:

- a. sdělí svoji identifikaci,
- b. potvrdí převzetí Poruchy od Nájemce,
- c. odsouhlasí začátek Poruchy s Nájemcem,
- d. dohodne s Nájemcem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky Poruchy a jejího odstranění.

5.4. Pokud oznamovatel Poruchy nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.

5.5. Dohledové centrum NOC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:

NOC:

- a. sdělí svoji identifikaci,
- b. sdělí číslo Poruchy,
- c. sdělí začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Nájemcem nebo stanoven podle odstavce 5.4 této přílohy,
- d. oznámí příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa,
- e. informuje o krocích podniknutých k opravě Poruchy,
- f. oznámí předběžný termín obnovení Služby.

5.6. Za obnovení Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry Služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby a Nájemce je informován, že Porucha byla odstraněna.

5.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Nájemce oznámeno, že Porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Nájemce nedostupná, platí, že časem obnovení Služby je okamžik, kdy byla prokazatelně započata snaha o kontakt Nájemce.

5.8. Nájemce potvrdí Pronajímateli, zda provoz jeho zařízení je bezporuchový či nikoliv, a to do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Nájemce v této lhůtě nereaguje, platí, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.

5.9. Pokud operátor dohledového centra NOC a kontaktní osoba Nájemce nejsou ve shodě, že Porucha byla odstraněna, budou Strany postupovat dle čl. 6 této přílohy.

5.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění Poruchy, bude Nájemci písemně doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- a. identifikaci operátora dohledového centra NOC,
- b. identifikaci Služby a Poruchy,
- c. začátek Poruchy,
- d. popis příčin a způsobu Poruchy,
- e. vyjádření, zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu Poruchy.

5.11. Pokud Pronajímatel provede pouze dočasnou opravu Poruchy, je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Nájemci termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Klienta o této plánované opravě předem.

5.12. Pronajímatel má právo účtovat Nájemci náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Nájemcem objektivně zjistí, že:

- a. Porucha není na straně Pronajímatele, nebo
- b. Porucha byla způsobena ze strany Nájemce, nebo
- c. Porucha vůbec nenastala.

6. Proces eskalace

- 6.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledového centra NOC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení Poruchy vyšší složky managementu Stran.
- 6.2. Procesní schéma eskalace sestává z 3 úrovní. Některé z podmínek pro zahájení eskalace na jednotlivých úrovních uvádí následující tabulka:

Eskalace	Typická podmínka pro zahájení eskalace
úroveň 1	technik dohledového centra NOC již v počátečním stadiu pozná, že nahlášenou Poruchu nedokáže řešit bez dodatečných zdrojů
úroveň 2	je nutné rychlé nebo dočasné náhradní řešení umožňující odstranění Poruchy
úroveň 3	Poruchu není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci

- 6.3. Technici dohledového centra NOC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Nájemci.
- 6.4. Základní tabulky eskalačních kontaktů:

Eskalační úroveň	Jméno	Funkce	E-mail	Telefon
stupeň 1		vedoucí směny		
stupeň 2		supervizor		
stupeň 3		Manažer		