

## Service Level Agreement – S.I.C bigcloud

Služba **Service Level Agreement** (dále SLA) určuje individuální nastavení úrovně služeb poskytovaných Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy. Služba SLA je poskytnuta k službám elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem.

### Definice

**Sledované období z hlediska SLA** – dodržení úrovně služeb se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce (resp. jeho odpovídající část v případě že služba byla v daném měsíci zprovozněna, ukončena či přerušena).

**Porucha služby** – stav, kdy je služba nedostupná nebo prokazatelně nesprávně funguje. Prokázání částečné nefunkčnosti je na straně Uživatele.

**Částečná nefunkčnost** – částečnou nefunkčností se rozumí stav, kdy je v poruše pouze část služby, se kterou lze službu využívat s omezením.

**Události vyšší moci** – do výše uvedené Poruchy služby nejsou započítávány poruchy způsobené vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem, teroristickým útokem nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele.

**Začátek poruchy** – je čas jejího ohlášení oprávněným zástupcem Uživatele nebo čas zaznamenaný monitoringem Poskytovatele. Ukončení poruchy – porucha je ukončena uvedením služby v poruše do minimálně stejného technického stavu, který je definován ve Smlouvě resp. TS dané služby.

**Trvání poruchy** – doba od Začátku poruchy po Ukončení poruchy.

**Přerušování poruchy** – pokud je při servisní zásahu nutná součinnost Uživatele a ten ji neumožní, není doba, kdy nebyla tato součinnost poskytnuta započítávána do doby Trvání poruchy. O pozastavení bude Uživatel Poskytovatelem informován.

**Plánované přerušování** – je přerušování služby z důvodu plánovaných prací či údržby infrastruktury Poskytovatele, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Uživateli prostřednictvím e-mailu. Provozovatel z důvodu minimalizace dopadů bude tyto činnosti plánovat pouze v nezbytné míře a pokud možno v nočních hodinách. Doba plánovaného přerušování se nezapočítává do součtu trvání poruch v daném měsíci.

**Přerušování provozu v případě poruch velkého rozsahu** - Poskytovatel může službu kdykoliv přerušit, 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. Přerušování provozu se v tomto případě nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.

**Dostupnost služby** – je poměr doby, kdy byla Uživateli služba dostupná bez poruch z důvodu na straně Poskytovatele v rámci celého sledovaného období. Vyjadřuje se v % takto:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \left[ \frac{\text{celková doba v měsíci v hod.} - (\text{součet trvání poruch v daném měsíci})}{\text{celková doba v měsíci v hod.}} \right] \times 100$$

Počet hodin v měsíci je stanoven na 720. Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává doba, kdy byla opětovná funkčnost služby prověřována Uživatелеm, a také kdy byl zahájen proces kontaktování Uživatele pro odsouhlasení ukončení poruchy.

## **Sledované parametry SLA**

V rámci SLA jsou sledovány tyto parametry:

### **Parametr – Jednotka – Způsob výpočtu / určení**

Měsíční dostupnost - % - výpočtem - viz definice výše "Dostupnost služby"

### **Služba – garantovaná dostupnost služby v %**

Bigcloud systém Matrix - 99,99

IP konektivita Bigcloud - 99,95

## **Smluvní sankce za nedodržení SLA**

### **Služba – rozsah dostupnosti v % - výše sankce v % z měsíční ceny služby**

Bigcloud systém Matrix - 99,99 - 99,975 5

Bigcloud systém Matrix - 99,975 - 99,95 10

Bigcloud systém Matrix - 99,95 - 99,90 25

Bigcloud systém Matrix - 99,90 - 99,70 50

Bigcloud systém Matrix - 99,70 a méně 100

IP konektivita - 99,95 - 99,90 5

IP konektivita - 99,90 - 99,80 10

IP konektivita - 99,80 - 99,70 15

IP konektivita - 99,70 - 99,50 20

IP konektivita - 99,50 - 99,00 30

IP konektivita - 99,00 - 98,00 50

IP konektivita - 98,00 a méně 100

### **Nárok Uživatele**

Při nedodržení sledovaných parametrů z důvodů na straně Poskytovatele má Uživatel nárok na smluvní sankci dle tohoto SLA.

Uživatel v takovém případě uplatní u Poskytovatele svůj nárok písemnou formou nejpozději následující měsíc po měsíci, ve kterém nárok vzniknul. Nárok zaniká, pokud není ve lhůtě uplatněn a rovněž v případě, pokud existuje alespoň jedna neuhrazená faktura (závazek Uživatele vůči Poskytovateli) ve které lhůta splatnosti v prodlevě větší než 14 dní.