Příloha č. 5

**Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb (SLA)**

Uzavřením dohody o poskytování služby SLA garantuje O2 Účastníkovi zkrácenou dobu oprav poruch a definovanou odezvu, tzn. komunikaci při provozních problémech.

1. Parametry SLA:

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | **Garantovaná hodnota** |
| Maximální doba reakce, odezvy společnosti O2 a informování účastníka od nahlášení poruchy | 2 hodiny |
| Maximální doba odstranění poruchy | 12 hodin |

1. Sankce:

Sankce za porušení povinnosti ze strany společnosti O2 poskytovat plnění řádně a včas a odstraňovat vady plnění je uvedena přímo v odst. 1.9 Rámcové smlouvy.

1. Definice souvisejících pojmů:

Vadou plnění (dále též „Poruchou“) se rozumí stav, kdy dojde k závadě v poskytování služeb na přípojce, tzn. kdy jeden nebo více parametrů služby u přípojky jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně O2.

Začátek poruchy - Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy přípojky, považuje čas jejího ohlášení Účastníkem dohodnutým způsobem na kontaktní místo O2.

Doba odezvy - je doba mezi začátkem poruchy a informováním Účastníka o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.

Servisní zásah - je výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy přípojky odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace) vedoucí k odstranění poruchového stavu.

Přerušení poruchy - pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců O2, případně zaměstnanců jeho smluvních partnerů, k telekomunikačnímu zařízení poskytovatele včetně koncového bodu sítě umístěnému v prostorách Účastníka, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. O2 o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Účastníka faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň s Účastníkem dohodne čas, kdy bude přístup umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu k telekomunikačnímu zařízení poskytovatele včetně koncového bodu sítě je pak načítání času poruchy obnoveno.

Ukončení poruchy - čas ukončení poruchy je doba, když všechny parametry definované předávacím protokolem pro danou přípojku, na které byla identifikována porucha, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci služby a je Účastníkovi předána informace o ukončení poruchy pro odsouhlasení. Pokud se Účastník k oznámení ukončení poruchy společnosti O2 do 30 min. nevyjádří, je běh doby trvání poruchy přerušen (tzv. Avízo). Nesouhlasí-li Účastník a trvá na tom, že porucha nebyla odstraněna, běží dále čas poruchy.

Plánovaná výluka provozu - výluka z důvodu závažných technických nebo provozních důvodů v síti O2 nebo z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení nebo omezení provozu přípojky, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Účastníkovi a on s omezením nebo přerušením provozu souhlasí. Přerušení z těchto důvodů se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu délky poruchy se nezapočítává. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení nebo omezení provozu přípojky na Účastníka a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Pokud O2 nedodrží plánovaný termín ukončení prací nebo údržby, je povinen převzít přerušenou službu do stavu poruchy.

Události vyšší moci - Za poruchy služby SLA se nepovažují omezení nebo přerušení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací způsobená důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ust. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Takové poruchy nejsou považovány za poruchy na straně společnosti O2 a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky poruchy.

1. Součinnost ze strany Účastníka:

Účastník umožní zaměstnancům O2, případně zaměstnancům jeho smluvních partnerů přístup k telekomunikačním zařízením O2 a to včetně koncového bodu sítě umístěném v objektu Účastníka či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Účastníka za účelem opravy poruchy.

Pověřený zaměstnanec Účastníka a dalších účastníků (administrátor služeb) bude ohlašovat závady a poruchy na bezplatnou linku Zákaznické podpory 800 111 777.

Při ohlášení poruchy pověřený zaměstnanec:

* Nahlásí identifikaci (tel. číslo) přípojky PRA v poruše.
* Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa).
* Uvede údaje o poruše.
* Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem linky Zákaznické podpory.