

Service Level Agreement

1. Předmět SLA

Předmětem SLA (dohodnuté úrovně servisní podpory) jsou společností AVONET, s.r.o. (dále jen Poskytovatel) garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).

Předmětem SLA je služba **AVONET Internet Premium linka sspHzspl**

2. Definice pojmů

2.1 Sledované období z hlediska SLA

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v této smlouvě se provede v měsíci následujícím po sledovaném období.

2.2 Porucha služby

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

2.3 Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby

Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je nejméně 5 dní předem oznámeno na kontaktní pracoviště Uživatele. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Uživatele. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, je povinen převzít přerušenu službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být údržba ukončena.

Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služby i bez předchozího oznámení Uživateli za účelem pravidelné údržby sítě v době výlukového okna (maintenance window), které probíhá vždy v úterý od 2:00 do 6:00 hod.

2.4 Vyšší moc

Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (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 v plnění 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.

2.5 Začátek poruchy

Pro úroveň servisní podpory F2 a F3 se za začátek poruchy pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas, kdy se služba dostane do stavu poruchy. Pro úroveň servisní podpory F1 se za začátek poruchy pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele.

2.6 Doba odezvy

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Uživatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení. Do doby odezvy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách, pokud není dohodnuto jinak.

2.7 Průběžná informace o poruše

V případě, že doba trvání poruchy překročí maximální délku poruchy dle čl. 4, Uživatel je o stavu poruchy informován v dohodnutých pravidelných intervalech na kontaktní pracoviště Uživatele.

2.8 Servisní zásah

Servisní zásah je výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby, ať už opravou služby nebo poskytnutím náhradní služby bezchybné.

2.9 Přerušení poruchy

Doba, kdy je pracovníkům Poskytovatele z důvodů na straně Uživatele nebo třetí osoby znemožněno nebo značně ztíženo provedení servisního zásahu v prostorách, kam Uživatel zajišťuje přístup. Pokud Uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. O této skutečnosti je Uživatel informován na kontaktním pracovišti Uživatele. Od okamžiku umožnění přístupu je pak načítání času poruchy obnoveno.

2.10 Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do technického stavu, který je definován v technické specifikaci služby, a předáním Uživateli k ověření.

2.11 Dostupnost

Poměr doby, během které je služba Uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně Poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

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

Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720

Délka poruchy se kalkuluje v hodinách s přesností na jedno desetinné místo. Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do parametru dostupnosti a maximální délky trvání poruchy v měsíci, v kterém byla ukončena.

Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele;
- porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně poruchy způsobené Uživatelem nebo činnostmi vykonávanou osobou oprávněnou Uživatelem;
- doba, po kterou není servisním technikům Poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu Uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Uživatele;
- doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Uživatele delší než 30 minut;
- přerušení dodávky služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby (viz čl. 2.3), v případě zálohovaného připojení jen pokud je v provozu alespoň jedno připojení (primární nebo záložní);
- přerušení dodávky služby z důvodu způsobených vyšší mocí (viz čl. 2.4).

2.12 Kontaktní pracoviště Uživatele

Uživatel definuje v Příloze č. 2 Kontakty nebo na infostránkách Poskytovatele příslušná pracoviště nebo osoby (včetně komunikačních kanálů), které na straně Uživatele:

- přijímají veškerá oznámení Poskytovatele, týkající se služby
- řeší akutní provozní problémy a poruchové stavy služby
- informují Poskytovatele o skutečnostech, týkajících se služby

2.13 Kontaktní pracoviště Poskytovatele

Poskytovatel definuje v Příloze č. 2 Kontakty nebo na infostránkách Poskytovatele příslušné pracoviště nebo osoby (včetně komunikačních kanálů), které na straně Poskytovatele:

- přijímají veškerá oznámení Uživatelé, týkající se služby
- řeší akutní provozní problémy a poruchové stavy služby
- informují Uživatelé o skutečnostech, týkajících se služby

3. Dohodnuté způsoby komunikace

3.1 Příjem poruchy

Uživatel hlásí poruchy a jiné skutečnosti, týkající se služby, pouze na Kontaktní pracoviště Poskytovatele a využívá definované komunikační kanály dle Přílohy č. 2 Kontakty. Uživatel je před nahlášením poruchy povinen zkontrolovat stav koncového zařízení umístěného u Uživatelé a stav napájení, které není zajišťováno Poskytovatelem. Nahlášení poruchy služby se řídí následující procedurou:

Uživatel:

- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/firma/adresa/manipulační heslo)
- Nahlásí označení služby (jednoznačný identifikátor z konfiguračních dat)
- Uvede údaje o poruše
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s pracovníkem Kontaktního pracoviště Poskytovatele

Poskytovatel:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Uživatelé
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s Uživatelem

3.2 Odezva na hlášení o poruše a diagnostika

Poskytovatel je povinen informovat Uživatelé o krocích vedoucích k odstranění poruchy a předpokládané době jejího odstranění dle sjednané doby odezvy po nahlášení poruchy. V případě, že doba trvání poruchy překročí garantovanou délku, je Uživatel informován o stavu poruchy v pravidelných intervalech dohodnutých mezi kontaktními osobami smluvních stran.

Poskytovatel předává kontaktnímu pracovišti Uživatelé odezvu na hlášenou poruchu, která obsahuje:

- Označení služby
- Název (jméno) Uživatelé
- Jméno pracovníka Poskytovatele, který hlášení převzal
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku v elektronickém systému Poskytovatele)
- S Uživatelem odsouhlasený začátek poruchy
- Příčinu poruchy (obecně: porucha koncového zařízení, porucha na přístupové trase)
- Rozhodnutí o nutnosti vyslání servisního technika k další lokalizaci poruchy či její opravě až do místa ukončení služby v objektu Uživatelé
- Opatření podniknutá k opravě poruchy a předpokládaný čas jejího ukončení

3.4 Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do technického stavu, který je definován v technické specifikaci služby. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí čas ukončení poruchy.

Poskytovatel předá kontaktnímu pracovišti Uživatelé hlášení o ukončené poruše, které obsahuje:

- Označení služby
- Název (jméno) Uživatelé
- Jméno pracovníka Poskytovatele, který hlášení vyhotovil

- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku)
- S Uživatelem odsouhlasený začátek poruchy
- Přesnou příčinu poruchy
- S Uživatelem odsouhlasený konec poruchy

3.5 Report SLA

Poskytovatel zpracuje měsíční report s přehledem poruch a s informací o dosažené měsíční dostupnosti pro poskytovanou službu s definovanou SLA, která byla v poruše, a dodá jej Uživateli společně s daňovým dokladem k úhradě, a to v měsíci následujícím po hodnoceném období. V případě, že v daném měsíci nebyla služba v poruše, nebude report zpracováván.

3.6 Reklamacce

Pokud Uživatel nesouhlasí s údaji v měsíčním reportu poruch, může tyto své výhrady uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do 15 dnů ode dne dodání (předání) reportu a platebního dokladu s vyúčtováním cen.

4. Garantované parametry, ceny a výpočet vrácené částky

4.1 Garantované parametry

SLA definuje garance pro různé úrovně služby podle dostupnosti a maximální doby trvání poruchy. Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

Tabulka č.1 Přehled úrovní SLA

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost služby	Max. délka nedostupnosti služby za měsíc (v minutách)	Hlášení poruch	Servisní hodiny	Doba odezvy	Maximální doba trvání poruchy služby
SLA F1	99,6 %	173	Po-Ne, 0-24	Po-Pá, 7-20	do 1 hodiny od nahlášení poruchy *)	10 hodin od nahlášení poruchy *)
SLA F2	99,7 %	130	Po-Ne, 0-24	Po-Ne, 0-24	do 2 hodiny od nahlášení poruchy	8 hodin od nahlášení poruchy
SLA F3	99,9 %	43	Po-Ne, 0-24	Po-Ne, 0-24	do 1 hodiny od nahlášení poruchy	6 hodin od nahlášení poruchy

*) Do doby odezvy a do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách.

4.2 Cena SLA

Cena SLA se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby, pokud není stanoveno jinak. Tato sazba je uvedena v následující tabulce:

Tabulka č. 2 Koeficient pro určení ceny SLA

Úroveň SLA	Cena SLA (% z měsíční ceny služby)
SLA F1	15,0 %
SLA F2	30,0 %
SLA F3	45,0 %

4.3 Smluvní slevy za nedodržení garantované úrovně služeb

Při nedodržení jednoho a více garantovaných parametrů dle čl. 4.1 z důvodů na straně Poskytovatele není Uživateli účtována cena za SLA nebo je Uživateli cena za SLA vrácena formou dobropisu nebo slevy.

Rovněž bude uživateli v tomto případě přiznán nárok na slevu z měsíční ceny služby za snížení dostupnosti služby nebo překročení délky poruchy podle tabulky č. 3 a 4.

Tabulka č. 3 – Sleva za snížení dostupnosti služby:

SLA F1		SLA F2		SLA F3	
Dostupnost služby	sleva z měsíční ceny služby	Dostupnost služby	sleva z měsíční ceny služby	Dostupnost služby	sleva z měsíční ceny služby
99,5 % ≤ dostupnost < 99,6 %	1 %	99,6 % ≤ dostupnost < 99,7 %	2 %	99,8 % ≤ dostupnost < 99,9 %	4 %
99,4 % ≤ dostupnost < 99,5 %	2 %	99,5 % ≤ dostupnost < 99,6 %	4 %	99,7 % ≤ dostupnost < 99,8 %	8 %
99,2 % ≤ dostupnost < 99,4 %	4 %	99,3 % ≤ dostupnost < 99,5 %	8 %	99,5 % ≤ dostupnost < 99,7 %	12 %
99,0 % ≤ dostupnost < 99,2 %	6 %	99,1 % ≤ dostupnost < 99,3 %	10 %	99,3 % ≤ dostupnost < 99,5 %	16 %
98,8 % ≤ dostupnost < 99,0 %	8 %	98,9 % ≤ dostupnost < 99,1 %	12 %	99,1 % ≤ dostupnost < 99,3 %	20 %
98,6 % ≤ dostupnost < 98,8 %	10 %	98,4 % ≤ dostupnost < 98,9 %	16 %	98,9 % ≤ dostupnost < 99,1 %	24 %
98,1 % ≤ dostupnost < 98,6 %	12 %	97,9 % ≤ dostupnost < 98,4 %	20 %	98,4 % ≤ dostupnost < 98,9 %	28 %
97,6 % ≤ dostupnost < 98,1 %	14 %	97,7 % ≤ dostupnost < 97,9 %	24 %	97,9 % ≤ dostupnost < 98,4 %	32 %
každé započaté procento pod hodnotu 97,6 %	2 %	každé započaté procento pod hodnotu 97,7 %	3 %	každé započaté procento pod hodnotu 97,9 %	4 %

Tabulka č.4 Sleva za překročení délky poruchy

Úroveň SLA	Překročení délky poruchy	Sleva
SLA F1	každá započatá hodina nad maximální délku poruchy	1 % z měsíční ceny služby
SLA F2	každá započatá hodina nad maximální délku poruchy	1,5 % z měsíční ceny služby
SLA F3	každá započatá hodina nad maximální délku poruchy	2 % z měsíční ceny služby

Slevy za snížení dostupnosti služby a za překročení délky poruchy se sčítají. Maximální celková sleva činí 100 % měsíční ceny služby. Toto pravidlo nemá vliv na vrácení ceny za SLA.

5. Eskalační procedury a součinnost

Pokud Uživatel důvodně pochybuje o správnosti postupu řešení poruchy ze strany Poskytovatele, může eskalovat problém. Jména a kontaktní čísla pracovníků Poskytovatele, zajišťující eskalační proceduru, jsou uvedena v Příloze č. 2 Kontakty.

Pokud by měl Poskytovatel problém s oznamováním plánovaných prací a údržby nebo s ukončením poruchy ze strany Uživatele, může problém eskalovat. Jména a kontaktní čísla pracovníků Uživatele, zajišťující eskalační proceduru, jsou uvedena v Příloze č. 2 Kontakty.

Uživatel se zavazuje, že k hlášení poruch a k eskalaci problémů bude používat výhradně kontaktní údaje uvedené v Příloze č. 2 Kontakty.

Pokud bude pro případné odstranění závady důležitá součinnost na straně Uživatele, použije Poskytovatel při řešení závad pouze kontaktní údaje uvedené v Příloze č. 2 Kontakty. Nedostupnost pracovníků Uživatele v daném případě vede k přerušení poruchy.

6. Ostatní ujednání

Poskytovatel se zavazuje zajistit Uživateli službu v rozsahu a za podmínek stanovených touto Přílohou.

V případě žádosti o ukončení poskytování SLA (Service Level Agreement) vymezených touto Přílohou ze strany Uživatele, bude poskytování SLA ukončeno Poskytovatelem k datu žádosti.

Uživatel nemá nárok na náhradu škody, která by mohla v souvislosti s poruchami Uživateli vzniknout.

Uživatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu a v závislosti na charakteru poruchy veškerou součinnost, potřebnou k dodržení závazků ze strany Poskytovatele na základě SLA, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Uživatel se zavazuje v dostatečném časovém předstihu informovat Poskytovatele o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování dohodnuté SLA.

V případě, že Uživatel nahlásí Poskytovateli událost, která nesplňuje podmínky poruchy služby, je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit veškeré náklady, které jsou v této souvislosti přiměřené a účelně vynaloženy, zejména pak náklady na analýzu a vyhodnocení příslušné události a ostatní úkony s tím související.

V Uherském Hradišti dne 7. 9. 2020

.....
podpis oprávněné osoby
Uživatele

.....
podpis oprávněné osoby
Poskytovatele