



Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb (Service Level Agreement)

1. Service Level Agreement

- 1.1 Service Level Agreement, tj. Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb (dále jen „SLA“) je písemné ujednání, kterým se Poskytovatel zavazuje Účastníkovi poskytnout záruku za dodržení mezních hodnot určité skupiny parametrů pro konkrétní služby, pro které je SLA nabízeno v rámci sjednané Dílčí smlouvy (dále jen „Služba“). Sjednaná úroveň SLA, je-li pro danou Službu nabízeno, musí být vždy výslovně uvedeno v Dílčí smlouvě.
- 1.2 Podmínkou pro poskytnutí SLA je, že si Účastník pronajme koncové zařízení od Poskytovatele.
- 1.3 Garantovaná úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) stanovuje zejména tyto hodnoty klíčových kvalitativních parametrů:
 - dobu opravy Výpadku;
 - měsíční dostupnost Služby.
- 1.4 Při měření jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby bude Poskytovatel zohledňovat zatížení sítě Účastníkem a současně budou sledovány kvalitativní ukazatele Služby definované jako hodnoty parametrů Služby.
- 1.4.1 Při zjišťování, zda byly dodrženy kvalitativní parametry služby přístupu k síti Vodafone, k jejímž poskytování je nutné pronajaté koncové zařízení, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty zapříčiněné v důsledku jakékoliv události způsobené nedodržením povinností ze strany Účastníka (zákonných nebo smluvních).
- 1.5 V případě, že mezní hodnoty jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby uvedené v čl. 5 příp. čl. 6 tohoto SLA budou Poskytovatelem porušeny, má Účastník právo na slevu z ceny Služby, přičemž cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za Službu (bez DPH) zvýšená o případnou cenu zvolené úrovně SLA (bez DPH). Sleva bude Účastníkovi poskytnuta v nejbližším následujícím účtovacím období v příslušném vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Způsob výpočtu slevy je uveden v tomto SLA dále.
- 1.6 Poskytovatel má právo odmítnout, případně zrušit poskytování SLA v případě, že přípojka na straně Účastníka nespĺňuje technické parametry pro danou úroveň kvality služby. Odmítnutí, případně zrušení SLA Poskytovatelem nemá za následek ukončení příslušné Dílčí či Rámcové smlouvy. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran dle příslušné Dílčí nebo Rámcové smlouvy zůstávají nedotčena.
- 1.7 Poskytovatel je rovněž oprávněn odmítnout poskytování SLA, případně zcela či částečně odmítnout jakékoli nároky Účastníka dle čl. 7 tohoto SLA, jestliže dojde k nedodržení hodnoty jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby Poskytovatelem v důsledku závady vzniklé v souvislosti s nestandardní instalací provedenou na žádost Účastníka.

2. Doba opravy Výpadku

- 2.1 Za Výpadek se pro účely této dohody považuje skutečnost, že Službu nelze využít nebo ji lze využít pouze částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (také jen jako „Výpadek“).
- 2.2 Za dobu opravy Výpadku se pro účely tohoto výpočtu považuje doba od nahlášení Výpadku Účastníkem Poskytovateli na předem sjednaný kontakt (dohledové centrum Poskytovatele – tzv. NOC) a potvrzení Výpadku Poskytovatelem do doby odstranění příčiny Výpadku. Doba opravy Výpadku se počítá v hodinách.
- 2.3 O nahlášení Výpadku Účastníkem bude vždy v okamžiku telefonického nahlášení Výpadku Účastníkem na sjednaný kontakt a potvrzení Výpadku Poskytovatelem učiněn Poskytovatelem „Záznam o výpadku“. V okamžiku odstranění příčiny nahlášeného Výpadku bude Poskytovatelem „Záznam o výpadku“ uzavřen. Okamžiky vzniku a uzavření Záznamů o výpadku jsou archivovány v Záznamu o výpadku jako časové příznaky po dobu nezbytně nutnou.
- 2.4 Do doby opravy Výpadku se nepočítá doba, po kterou trvaly zejména následující skutečnosti:
 - doba, po kterou nebyl Poskytovatelem umožněn přístup k přípojce (Služba přístupu k síti Vodafone) na straně Účastníka a Poskytovatel tak neměl možnost poskytovat Službu, resp. zajistit opravu Výpadku,
 - jiné neposkytnutí součinnosti Účastníka dle Rámcové smlouvy,
 - doba, po kterou nebyla zjištěna chyba na straně Poskytovatele
 - doba, po kterou nebyla Služba dostupná v průběhu plánované údržby Poskytovatele nebo jeho dodavatelů,
 - doba, po kterou nebyly splněny nezbytné předpoklady pro poskytování Služby, zejména podmínek nutných pro provoz zařízení Poskytovatele (např. dodávka elektrické energie, apod.)
 - doba, po kterou nebyla Služba dostupná z důvodu nedbalosti nebo špatného užití Služby, neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace zařízení, popřípadě poškození koncového zařízení či jakéhokoli jiného zařízení ze strany Účastníka,
 - doba, po kterou trvá vyšší moc.
 - chyby koncového zákaznického zařízení a patch cordu
 - stav portu switche err-disabled (důsledek činnosti zákazníka)
 - mechanické poškození patch panelu (RJ45 - keystone)
 - stav kdy byla zákazníkem narušena funkce IP gatewaye (MAC nebo IP address stealing).
- 2.5 Výpadek nebude Poskytovatelem potvrzen v případě, že Poskytovatel neshledá na své straně žádnou závadu, tzn. zpravidla v případě, že bude postupem dle čl. 4 Poskytovatelem ověřeno, že Služba je funkční.
- 2.6 V případě, že bude z provozních důvodů nutno uskutečnit plánovanou údržbu systémů a přerušit příslušnou Službu (tzv. maintenance window), bude se taková údržba uskutečňovat přednostně v době od 02.00 hod. do 07.00 hod, a vždy po oznámení Účastníkovi, které bude uskutečněno nejpozději 5 pracovních dní předem.



- 2.7 V případě potřeby přerušení poskytování Služby za účelem provedení nouzových prací (tzv. emergency works) je Poskytovatel oprávněn uskutečnit tyto práce po oznámení zaslaném Účastníkovi alespoň 24 hodin předem.
- 2.8 Přerušení poskytování Služby z důvodu plánované údržby (maintenance windows) či provádění nouzových prací (emergency works) se nepočítá do doby opravy Výpadku.
- 2.9 Za účelem efektivního řešení Výpadků se Účastník zavazuje ustanovit v Dílčí smlouvě kontaktní osobu, která Poskytovateli poskytne plnou součinnost při jejich řešení. Poskytovatel je povinen řešit Výpadky Služby bez zbytečného odkladu po jeho nahlášení Účastníkem.
- 2.10 Pokud však Poskytovatel v noční době tj. v době od 19.00 hod. do 07.00 hod. zjistí, že došlo k přerušení Služby je povinen Účastníka kontaktovat a okamžitě zahájit řešení problému pouze za podmínky, že to bylo mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno v Dílčí Smlouvě. V opačném případě bude Poskytovatel kontaktovat Účastníka nejdříve v ranních hodinách po 07.00 hod.

3. Měsíční dostupnost Služby.

- 3.1 Měsíční dostupnost Služby je poměr doby, během které je v daném kalendářním měsíci Služba funkční v rozsahu dohodnuté úrovně SLA ze strany Poskytovatele k celkové provozní době Služby v daném kalendářním měsíci.
- 3.2 Tento parametr je dán násobkem 100 a poměru rozdílu celkového počtu hodin v daném kalendářním měsíci a doby opravy Výpadku v daném kalendářním měsíci k celkovému počtu hodin v daném kalendářním měsíci.
- 3.3 Pro účely tohoto výpočtu se kalendářním měsícem rozumí 30 dní, tzn. celkem 720 hodin.

4. Ověřování dostupnosti Služby

- 4.1 Funkčnost Služby je sledována na IP vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. mezi routerem Účastníkem pronajatým od Poskytovatele s IP adresou definovanou v Předávacím protokolu a hraničním routerem Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, když opakovaně neprojde příkaz ping (zjištění časové odezvy) z Koncového bodu sítě na hraniční router Poskytovatele.

5. Nabízené typy SLA pro Služby:

SLA	Typy SLA			
	Basic	Standard	Silver	Gold
Minimální měsíční dostupnost lokality připojené prostřednictvím služby přístupu k síti Vodafone	99,0%	99,5 %	99,7 %	99,9 %
Maximální doba opravy Výpadku	12 hod**	12 hod**	9 hod**	6 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 8 hodin měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň Agregace	Maximálně 1:50	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita
Zřizovací poplatek za SLA	Bez poplatku	Bez poplatku	Bez poplatku	15.000,- Kč
Měsíční paušál za SLA***	Bez paušálu	Bez paušálu	25% z ceny Služby	75% z ceny Služby

*) Úroveň SLA Basic je určena pouze pro službu Vodafone Company DSL

**) Do doby opravy Výpadku se počítá pouze denní doba včetně sobot, nedělí a svátků mezi 7:00 h a 19:00 hod..

***) Výše měsíčního paušálu za SLA se počítá z ceny Služby, již se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu (bez DPH),

Typ SLA Gold lze objednat pouze pro Služby, které Poskytovatel realizuje pomocí dvou nezávislých datových okruhů.

6. Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet IP Extension

Dostupnost Služby je sledována pomocí SBC, který vyhodnocuje průběh každého uskutečněného hovoru včetně signalizace. Iniciuje s koncovým zařízením komunikaci na úrovni všech používaných protokolů a poskytuje detailní informace o sestavování hovoru, kvalitě signalizace a zpožděné registrace PBX.

SLA pro službu Vodafone IP Extension	Standard	Gold
Minimální měsíční dostupnost služeb V2 ústředny	99,5 %	99,99 %



Maximální doba opravy Výpadku	10 hod *	4 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d

*) Do maximální doby opravy Výpadku se počítá pouze denní doba včetně sobot, nedělí a svátků mezi 7:00 h a 19:00 hod.

**) Měsíční paušál zvoleného typu SLA je již zahrnut v pravidelné měsíční platbě za Službu Vodafone IP Extension dle varianty služby zvolené v Dílčí smlouvě.

7. Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet Server Housing

Dostupnost Služby je definována těmito parametry:

Dostupnost konektivity, která je sledována na linkové vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. určeným portem přepínače Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, kdy všechny poskytnuté předávací rozhraní KBS nejsou funkční. Nefunkčnost KBS je stav, kdy KBS nepřijímá, či nepředává eth rámce. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost poskytovaných datových rozvodů.

(port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele.

Dostupnost napájení, je sledována pomocí rozvaděče silové distribuce (RSD). Místem předání elektrické energie jsou koncové zásuvky umístěné v podlaze pod jednotlivými stojany. Služba je nedostupná v případě, když ani v jednom ze dvou, či více jističů (napájecích větví) určených pro předemtný stojan není dodávána elektrická energie v dohodnutém rozsahu, Vybavovací charakteristika jističů „B“ a rozsah jistění se shoduje se zvolenou úrovní jističe v technické specifikaci služby. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost jističe a silového vedení do místa přední elektrické energie.

Dostupnost provozního prostředí v místě poskytovaného prostoru v rozsahu hodnot dle bodu 8. Těto dohody.

8. Nabízené typy SLA pro Službu Server Housing:

SLA	Standard	Gold
Minimální měsíční dostupnost IP	99,5 %	99,9 %
Minimální měsíční dostupnost napájení	99,5 %	99,9 %
Teplota přiváděného vzduchu	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C
Relativní vlhkost vzduchu	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %
Maximální doba opravy Výpadku	216 min	43,2 min
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
Proaktivní dohled KBS *	24h/365d	24h/365d
Stupeň agregace	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita
Maximální počet incidentů **	5 za období 365 dnů	3 za období 365 dnů
Poznámka	NA	Varianta dostupná pouze s redundancí silových vedení a ETH připojení Vodafone.

* KBS – Koncový bod sítě.

** - 365 po sobě následujících dnů

Doplňující parametry SLA

- Servisní okno : První úterý v měsíci od 22 do 04 hodin.

Reakční doby zřízení služby

- Standardní objednávky - Garantovaná doba zřízení standardních služeb s přidanou hodnotou do 6 pracovních dnů od objednání u Vodafone
- Expresní zřízení služby 2 dny od objednání u Vodafone

Reakční doby změny služby

- Změna velikosti prostoru ve skříní - 6 pracovních dnů
- Zvýšení snížení rychlosti - 4 pracovní dny
- Zvýšení příkonu - 4 pracovní dny do celkového maximálního příkonu na rack 3,6kW

9. Smluvní sankce za porušení jednotlivých parametrů garantované úrovně kvality



- 9.1 V případě nedodržení parametru Minimální měsíční dostupnosti lokality připojené prostřednictvím Služby pevného přístupu se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA) ve výši 0,5% za každou započatou hodinu Výpadku nad definovanou dobu Minimální měsíční dostupnosti. Takto poskytnutá výše slevy za jeden kalendářní měsíc nikdy nepřekročí 25% z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA).
- 9.2 V případě nedodržení parametru Maximální doby opravy Výpadku se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou Slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA) ve výši 0,25% za každou započatou hodinu opravy Výpadku nad garantovanou Maximální dobu opravy Výpadku. Takto poskytnutá výše slevy za jeden Výpadek nikdy nepřekročí 25% z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA).
- 9.3 Vracení poměrné části měsíční ceny bude aplikováno jak za dostupnost, tak za trvání poruchy. V případě, že nebudou dodrženy oba z garantovaných parametrů. Poměrná část měsíční ceny se tudíž v takovém případě bude skládat z obou částí měsíční ceny. Celková výše vrácené měsíční ceny při nedodržení obou parametrů může být maximálně 60 %
- 9.4 V případě překročení parametru „Maximální počet incidentů“ může účastník požádat o ukončení předmětné Služby bez jakýchkoliv sankčních poplatků.

Toto SLA je platné ode dne zřízení Služby.