

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb SLA - Next Business Day (NBD)

Příloha č. 1 ke smlouvě č. 4180000015-B2B

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA), uzavíraná dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. (občanský zákoník) v účinném znění, je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a tvoří její Přílohu č. 1.
- 1.2. Předmětem dohody SLA je poskytování technické podpory a garance dostupnosti Služby Klientovi včetně garance servisních zásahů od nahlášení Poruchy Klientem.
- 1.3. Služba je definována Smlouvou, může se jednat o konektivitu, napájení, popř. kombinaci. V případě napájení se SLA dle čl. 4.1.3 může poskytnout pouze v případě 2 napájecích větví se zálohou UPS.
- 1.4. Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy.
- 1.5. V případě nutného servisního zásahu na straně Poskytovatele budou informace o tomto zásahu zaslány Klientovy nejpozději 14 dní před tímto zásahem, resp. výpadkem.
- 1.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit rozsah a úroveň poskytovaného servisního zajištění v této dohodě SLA, v případě, že dojde k významné změně v tržních podmínkách nebo ke změně iniciované rozhodnutím příslušného správního orgánu, které by mohly ovlivnit schopnosti Poskytovatele poskytovat Služby. Takové změny musí být Klientovi oznámeny písemně a to nejméně šedesát (60) dnů před nabytím účinnosti.
- 1.7. Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve Smlouvě, platí přednostně ustanovení Smlouvy.

2. Přehled poskytovaných garancí

- 2.1. Závazná úroveň poskytovaných Služeb a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

| Popis | Metrika závazku |
|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Garantovaná Dostupnost Služby | Dle domluvené hodnoty čl. 4.1 |
| Reakční doba na ohlášení Poruchy | Do 30 minut od prvního kontaktu |
| Obnovení provozu Služby | Do 12:00 hodin následujícího pracovního dne |

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.

- 3.2. Eskalace je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení Poskytovatele a Klienta, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch, Závad nebo jiných potíží.
- 3.3. Dohledové centrum (DC) je pracoviště, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Klient ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a Poskyvatel informuje o obnovení poskytovaných služeb.
- 3.4. Porucha (dále též i Závada) je stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.
- 3.5. Termínem Služba nebo Služby se v dohodě SLA rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Poskyvatel zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se Poskyvatel zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.6. Smluvní Strany je společné označení pro Poskytovatele a Klienta
- 3.7. Výpadek Služby je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy po obnovení Služby.
- 3.8. Zřízení Služby značí datum, ke kterému Poskyvatel zaručuje zprovoznění Služby Klientovi. Poskyvatel toto datum potvrdí Klientovi písemně, po přijetí objednávky nebo uzavření smlouvy.

4. Dostupnost služeb a záruky za spolehlivost provozu

- 4.1. Poskytované Služby jsou udržovány a monitorovány 24 hodin denně, každý den v roce. Poskyvatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Klienta kriticky důležitý parametr. Poskyvatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, platí ujednání SLA dle článku 4.1.1.

- 4.1.1. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše:

| Měsíční dostupnost služby | Výše smluvní pokuty v % |
|---------------------------|-------------------------|
| 100,00% - 95,00% | 0% |
| 94,99% - 94,00% | 10% |
| 93,99% - 92,00% | 30% |

| | |
|------------------|------|
| 91,99% - 90,00% | 50% |
| je menší než 90% | 100% |

5. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

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



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

Klient:

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

DC:

- sdělí svoji identifikaci,
 - potvrdí převzetí Poruchy od Klienta,
 - odsouhlasí Začátek Poruchy s Klientem,
 - dohodne s Klientem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.
- 5.4. Pokud oznamovatel Poruchy nebo Závady nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za Začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.
- 5.5. Dohledové centrum DC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:

DC:

- sdělí svoji identifikaci,
- sdělí číslo Poruchy,
- sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Klientem nebo stanoven podle odstavce 5.4 této dohody SLA,
- oznámí příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa,
- 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 Klient je informován, že Porucha byla odstraněna.
- 5.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Klienta oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Klienta nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.
- 5.8. Klient potvrdí Poskytovateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Klient v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.
- 5.9. Pokud operátor dohledového centra DC a kontaktní osoba Klienta nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury Eskalace.
- 5.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Klientovi písemně doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- a. identifikaci operátora dohledového centra DC,
 - 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 Poskytovatel provede pouze dočasnou opravu poruchy je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Klientovi termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Klienta o této plánované opravě předem.
 - 5.12. Poskytovatel má právo účtovat Klientovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Klientem objektivně zjistí, že:
 - a. závada není na straně Poskytovatele, nebo
 - b. závadu zavinil Klient, nebo
 - c. závada vůbec nenastala.

6. Proces eskalace

- 6.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledového centra DC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces Eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu.
- 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 DC 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 | problém není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci |

- 6.3. Technici dohledového centra DC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Klientovi.