

# Všeobecné podmínky ke Smlouvě o SLA

## I. Předmět SLA

**1.1)** Předmětem Služby SLA (dohodnuté úrovně služeb) jsou společností SychrovNET s.r.o. sídlem Smetanova 1101 Vsetín, IČ 17297729 (dále jen poskytovatel), garantované parametry měsíční dostupnosti připojení, definování způsobu komunikace a způsobu náhrady v případě poruchy služby připojení k Internetové síti na základě Smlouvy o SLA, Ustanovení o SLA ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu nebo v dodatku této smlouvy.

**1.2)** Předmětem Služby SLA ze strany uživatele je závazek zaplatit za tuto garanci kvality poskytovaných služeb cenu dle článku VII.

## II. Způsob objednání SLA

**2.1)** Službou SLA se rozumí individuální úroveň služeb poskytovaných poskytovatelem uživateli, na základě ustanovení ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě nebo Smlouvy o SLA, dále označená jako SLA včetně hodnoty její úrovně v procentech (%) a dalšími informacemi jako telefonní čísla odpovědných osob na straně uživatele atd. viz. níže. Smlouvu nebo Ustanovení o Službě SLA je možné uzavřít jak pro služby nové, tak pro služby stávající formou dodatku ke smlouvě. Službu SLA je možno aktivovat jen na základě Smlouvy, Ustanovení o SLA obsažené ve smlouvě nebo dodatkem ke smlouvě. Služba SLA nabude účinnosti vždy od prvního dne v kalendářním měsíci následujícím po podpisu Smlouvy o SLA, Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb internetu s ustanovením o SLA, nebo dodatku.

## III. Definice pojmů

### 3.1) Sledování období z hlediska SLA

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období má uživatel, pokud nedošlo k dodržení garantovaných parametrů, možnost písemně požadovat dobropis ve výši poměrné části měsíční ceny za služby.

### 3.2) Porucha služby

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

### **3.3) Události vyšší moci**

Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou poruchou (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 ve splnění 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, nejsou považovány za poruchy na straně poskytovatele a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy.

### **3.4) Začátek poruchy**

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas nahlášení poruchy pověřenou osobou uživatele stanovenou ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku ke smlouvě, a to telefonickým ohlášením z telefonního čísla uvedeného ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku.

### **3.5) Servisní zásah**

Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradní službou bezchybnou nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či médiu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset a rekonfigurace).

### **3.6) Přerušování poruchy**

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisního technika poskytovatele k elektronickému komunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách uživatele, nebo prostorách třetí osoby, kam uživatel zajišťuje přístup, je uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí uživatele telefonicky a zároveň s uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisnímu techniku poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisního technika poskytovatele k elektronickému komunikačnímu zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno.

### **3.7) Ukončení poruchy**

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který byl před zjištěním závady, nebo v případě, že systém sám rozpozná, že závada byla odstraněna.

### **3.8) Dostupnost služby**

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla uživateli služba dostupná bez poruchy z důvodu na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

### Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

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

Pokud porucha přesahuje z jednoho měsíce do následujícího měsíce, rozpočítává se doba do každého měsíce zvlášť.

Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě poskytovatele,
- doba jiná nežli stanovená pro jednotlivou kategorii jako doba s garantovanými parametry měsíční dostupnosti služby
- porucha způsobena výpadkem napájení na koncovém zařízení uživatele,
- doba, po kterou není zaměstnancům poskytovatele (za účelem odstranění poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele,
- porucha způsobená zaviněním uživatele,
- přerušení z důvodů plánovaných prací nebo údržby - je takové přerušení služby, které je nejméně 2 dny předem oznámeno uživateli, nebo je odsouhlaseno oběma stranami. Veškeré práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby. Přerušení z důvodu plánovaných prací se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro práci, je poskytovatel povinen převzít přerušenu službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být práce ukončena,
- přerušení z důvodů pravidelné údržby - je takové přerušení služby, které je stanoveno 2x měsíčně v nočních hodinách 1:00-5:00hod. vždy v 1.den a 20.den v měsíci. Přerušení z důvodů pravidelné údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se v uvedeném období nezapočítává.

### 3.9) Typy SLA

Poskytovatel SLA umožní uživateli vybrat typ služby SLA, a to ze dvou kategoriích:

SLA první kategorie - garantuje parametry měsíční dostupnosti připojení 12 hodin denně, a to od 8:00 do 20:00, 365 dní v roce.

SLA druhé kategorie - garantuje parametry měsíční dostupnosti připojení 24 hodin denně, 365 dní v roce.

#### **IV. Kontakty na uživatele**

Uživatel je povinen do Smlouvy o SLA, popř. ustanovení o SLA obsažené ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě uvést aktuální telefonní čísla a jména odpovědných osob a v případě změn kontaktů je u poskytovatele aktualizovat. Kontakty musí být uvedeny na osoby, které:

- řeší aktuální provozní problémy a poruchové stavy všech typů služeb – tyto kontakty poskytovatel informuje o „Příjmu oznámení o poruše, Přerušení poruchy, Ukončení poruchy“,
- evidují a přijímají oznámení o přerušení z důvodu plánovaných prací a údržby – na tyto kontakty předem poskytovatel oznamuje uživateli přerušení z důvodu plánovaných prací a údržby.

#### **V. Smlouva o SLA,**

##### **Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě**

Smlouva o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě je závazná smlouva popř. ustanovení popř. dodatek, který může být uzavřen jak ke službám novým, tak ke službám stávajícím. Smlouva o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě má tříměsíční výpovědní lhůtu pro obě smluvní strany, výpověď musí být dána druhé straně písemně a lhůta běží od prvního dne v měsíci následujícím po doručení výpovědi. Smlouva o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě musí obsahovat zejména tyto údaje: datum, od kterého je SLA uplatňováno a úroveň SLA pro danou službu.

#### **VI. Dohodnuté způsoby komunikace**

##### **6.1) Příjem poruchy**

##### **První kategorie typu SLA**

Technická podpora poskytovatele informující o „Příjmu oznámení o poruše, přerušení poruchy a ukončení poruchy" je dostupná telefonicky od 8. do 20. hodiny denně na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě, nebo může být porucha mimo tyto hodiny ohlášena formou SMS na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě.

Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není uživatelem nahlášena právě na uvedená kontaktní čísla. Uživatel je před nahlášením poruchy na linku zřízenou poskytovatelem pro tento účel povinen zkontrolovat stav zařízení uživatele, stav napájení a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována uživatelem. V případě, že uživatel tuto povinnost opakovaně neplní, nemusí poskytovatel službu do poruchy přijmout.

Nahlášení poruchy služby se řídí následující procedurou:

Uživatel:

- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa)
- Nahlásí typ služby
- Uvede údaje o poruše
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem poskytovatele

Operátor poskytovatele:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od uživatele
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s uživatelem

V případě, že uživateli není známo přesné označení služby a poskytovatel musí službu identifikovat z databáze, považuje se za začátek poruchy doba, kdy byla služba úspěšně identifikována.

## **Druhá kategorie typu SLA**

Technická podpora poskytovatele informující o „Příjmu oznámení o poruše, přerušení poruchy a ukončení poruchy“ je dostupná telefonicky od 0:00 do 24:00 hodin denně na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě, nebo může být porucha mimo tyto hodiny ohlášena formou SMS na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku k této smlouvě.

Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není uživatelem nahlášena právě na uvedená kontaktní čísla. Uživatel je před nahlášením poruchy na linku zřízenou poskytovatelem pro tento účel povinen zkontrolovat stav zařízení uživatele, stav napájení a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována uživatelem. V případě, že uživatel tuto povinnost opakovaně neplní, nemusí poskytovatel službu do poruchy přijmout.

Nahlášení poruchy služby se řídí následující procedurou:

Uživatel:

- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa)
- Nahlásí typ služby
- Uvede údaje o poruše
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem poskytovatele

Operátor poskytovatele:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od uživatele
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s uživatelem

V případě, že uživateli není známo přesné označení služby a poskytovatel musí službu identifikovat z databáze, považuje se za začátek poruchy doba, kdy byla služba úspěšně identifikována.

## **6.2) Diagnostika poruchy**

Poskytovatel je povinen informovat uživatele o krocích vedoucích k odstranění poruchy a předpokládané době jejího odstranění. Uživatel je v průběhu odstraňování poruchy povinen sdělit poskytovateli veškeré informace, které povedou k lokalizaci a co nejrychlejšímu odstranění poruchy.

## **6.3) Stanovení délky poruchy**

Délka poruchy je vypočítána jako z časový úsek, během kterého nebyla služba v minimálně stejném technickém stavu stanoveném ve Smlouvě, tedy od začátku poruchy respektive oznámení poruchy uživatelem do doby ukončení poruchy. Časový úsek bude stanoven pro každou poruchu zvlášť.

## **6.4) Zpráva o poruše**

Po ukončení poruchy, nejpozději však do 2 dnů ode dne, ve kterém byla porucha ohlášena, sepíše pověřená osoba poskytovatele formulář Zprávy o poruše, ve kterém bude stanoven čas začátku poruchy respektive ohlášení poruchy, čas ukončení poruchy a stanovení délky poruchy. Zpráva o poruše bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, když jednu obdrží Poskytovatel a druhou Uživatel. Poskytovatel předloží tuto zprávu Uživateli ke kontrole. Podpisem Zprávy o poruše ze strany poskytovatele i uživatele bude tato zpráva podkladem pro stanovení dostupnosti služby v daném měsíci.

Souhrn časů délek poruch z zkontrolovaných a podepsaných Zpráv o poruše Poskytovatelem i Uživatelem na konci měsíce bude doplněn do výpočtu měsíční dostupnost garantovaných parametrů služby. Souhrn časů bude uveden v Měsíčním reportu.

## **6.5) Reporting**

Poskytovatel zpracuje Měsíční report garantovaných parametrů SLA (dále jen Měsíční report), s přehledem poruch obsažených ve Zprávách o poruše, a dosažené měsíční dostupnosti.

## **6.6) Výhrady uživatele**

Pokud uživatel nesouhlasí s údaji v Měsíčním reportu poruch, může tyto své výhrady uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne vystavení reportu písemnou formou, a to s příložením Zpráv o poruše a vyznačením nesprávných skutečností zaznamenaných v Měsíčním reportu.

## **6.7) Přerušování provozu v případě poruch velkého rozsahu**

V případě poruch velkého rozsahu může poskytovatel přerušit službu kdykoliv, 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. Přerušení provozu se v tomto případě považuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

## VII. Garantované parametry a ceny

### Přehled o úrovni SLA

Poskytovatel službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost služby jednotlivé služby. Ve Smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku je potřeba stanovit, ke které respektive kterým službám se SLA vztahuje popř. s jakou hodnotou.

**Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:**

Měsíční dostupnost služby	Vrácená částka za nedodržení dostupnosti služby		
	SLA 99,5 %	SLA 99,7 %	SLA 99,9 %
dostupnost $\geq$ 99,90 %	0 %	0 %	0 %
99,90 % > dostupnost $\geq$ 99,70 %			12 %
99,70 % > dostupnost $\geq$ 99,50 %		8 %	16 %
99,50 % > dostupnost $\geq$ 99,20 %	3 %	12 %	20 %
99,20 % > dostupnost $\geq$ 99,00 %	6 %	16 %	24 %
99,00 % > dostupnost $\geq$ 98,50 %	9 %	20 %	28 %
98,50 % > dostupnost $\geq$ 98,00 %	12 %	24 %	32 %
98,00 % > dostupnost $\geq$ 97,50 %	15 %	28 %	36 %
97,50 % > dostupnost $\geq$ 97,00 %	18 %	32 %	40 %
97,00 % > dostupnost $\geq$ 96,50 %	21 %	36 %	44 %
96,50 % > dostupnost $\geq$ 96,00 %	24 %	40 %	48 %
96,00 % > dostupnost.....	27 %	44 %	52 %

Výše vrácené částky v daném měsíci je vypočítána jako procentní podíl součtu ceny služby uvedené ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu popř. dodatku a ceny za službu SLA uvedené ve Smlouvě o SLA, Ustanovení o SLA ve smlouvě o poskytování služeb internetu nebo dodatku.

### Ceny za SLA pro kategorie SLA

Cena za SLA se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby dle ceníku SLA bez slev a doplňkových služeb uvedených ve smlouvě o SLA.

První kategorie SLA	
Název SLA	Cena paušálu
99,5%	0%
99,7%	10%
99,9%	20%

Druhá kategorie SLA	
Název SLA	Cena paušálu
99,5%	2000 ,- + 0%
99,7%	2000 ,- + 10%
99,9%	2000 ,- + 20%

### **VIII. Výpočet a vyúčtování vrácené částky při nedodržení garantovaných parametrů SLA**

Při nedodržení garantovaných parametrů, z důvodů na straně poskytovatele má uživatel nárok na poskytnutí slevy formou dobropisu poměrné části z měsíční ceny za dotčenou službu za měsíc, v němž bude poskytnuta sleva dle Tabulky 1 (dále jen „měsíční cena“). Předpokladem pro vrácení poměrné části z měsíční ceny je, že uživatel uplatní nárok na vrácení u poskytovatele v měsíci následujícím po měsíci, za který byl vystaven Měsíční report. Nárok zaniká, pokud není ve stanovené lhůtě nárok uplatněn. V případě platební nekázně uživatele a existence splatných pohledávek poskytovatele vůči uživateli bude částka poskytovatelem započítána na tuto pohledávku.