

# SLA a servisní podmínky služeb pro firemní zákazníky

## OBSAH

<b>Obsah</b> .....	1
<b>Definice pojmů</b> .....	2
Dostupnost služby .....	2
Doba opravy .....	2
Maximální doba opravy .....	2
Začátek a konec závady .....	2
<b>Dohledové centrum sítě</b> .....	2
<b>SLA parametry služeb a produktových skupin</b> .....	2
Internet Nordic Pro Standard, Nordic Pro Premium, VLAN Ethernet, Ethernet VPN, IP-VPN .....	2
Nordic Pro Start (kromě xDSL) .....	2
Nordic Pro Start DSL .....	3
VoIP hlasové služby: VoIP linka, Připojení PBX .....	3
VoIP hlasové služby: Virtuální PBX .....	3
Cloud, VPS, Housing .....	3
<b>Hlášení závad</b> .....	3
<b>Smluvní pokuty</b> .....	3
Systém zdvojených pokut .....	3
Systém jedné pokuty .....	3
Výpočet smluvní pokuty .....	3

## DEFINICE POJMŮ

Pokud některý uvedený termín obsahuje na začátku velké písmeno (např. Firemní zákazník, Služba atd.), jde o pojem definovaný v dokumentu Obchodní podmínky pro firemní zákazníky.

### Dostupnost služby

Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování Služby během jednoho kalendářního měsíce. Do přerušení poskytování služby se nezahrnují plánované výpadky ani emergency výpadky způsobené např. výpadkem elektrického proudu na straně Firemního zákazníka.

### Doba opravy

Doba potřebná k provedení opravy. Uvedená doba nezahrnuje prostoje způsobené tím, že Firemní zákazník nezpřístupnil místo poskytování Služby či Koncové zařízení.

### Maximální doba opravy

Pokud není služba s SLA obnovena do definované Maximální doby opravy, začíná být aplikována smluvní pokuta (s výjimkou SLA 16). V případě SLA 99, SLA 99.5, SLA 99.7 a SLA 99.9 jde o druhou pokutu vedle pokuty vyplývající z nesplnění deklarované Dostupnosti. Pokuta je aplikována za každou započatou hodinu po Maximální době opravy, kdy služba není obnovena. V případě SLA 8 se jedná o každou pracovní hodinu.

### Začátek a konec závady

Čas identifikovaného výpadku ze strany Dohledového centra Poskytovatele nebo čas ohlášení závady ze strany Firemního zákazníka. Závada se pokládá za ukončenou okamžikem obnovy parametrů Služby, tj. tak, že jsou stejné nebo lepší než parametry uvedené v příslušné technické specifikaci služeb.

### Za závadu se nepovažuje:

- přerušení provozu způsobené výlučně jednáním Firemního zákazníka;
- přerušení způsobené vyšší mocí;
- přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu do 8 hodin ročně. Firemní zákazník musí být o každém dílčím přerušení provozu za účelem pravidelné údržby písemně informován nejpozději 21 dnů předem. Firemní zákazník je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat Poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby, a to písemně nejméně 10 dní přede dnem konání pravidelné údržby;
- přerušení provozu z důvodu emergency výpadku, např. výpadku elektrického napájení na straně Firemního zákazníka.

## DOHLEDOVÉ CENTRUM SÍTĚ

### Dohledové centrum sítě Nordic Telecom:

- aktivně monitoruje celou Nordic páteřní MPLS datovou síť;
- aktivně monitoruje Firemní Nordic Pro Standard a Nordic Pro Premium služby zakončené koncovým zařízením ve správě Nordic Telecom a v případě výpadku zahajuje diagnostiku výpadku a opravu služby;
- pro Firemní zákazníky s připojením Nordic Pro Premium možnost hlášení poruch na Dohledové centrum Nordic 24/7 pro okamžitou diagnostiku a zahájení řešení výpadku.

## SLA PARAMETRY SLUŽEB

Poskytovatel garantuje Firemnímu zákazníkovi dostupnost služeb elektronických komunikací a další parametry Služby takto:

### Internet Nordic Pro Stanard, Nordic Pro Premium, VLAN Ethernet, Ethernet VPN, IP-VPN, VoIP linka, Připojení PBX

Poslední míle: PtP MW, PtP Aktivní optika, PtP SHDSL, PtP MW 60 GHz, PtMP Optika

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 99*	99,0%	24 hodin	Ano
SLA 99.5	99,5%	6 hodin	Ano
SLA 99.7	99,7%	6 hodin	Ano
SLA 99.9	99,9%	6 hodin	Ano

\*SLA 99 je výchozí SLA pro připojení typu Nordic Pro Standard a Nordic Pro Premium. U těchto spojů není možné mít SLA 99.5

## Internet Nordic Pro Start, VoIP linka, Připojení PBX

Poslední míle: WiFi 5GHz, GPON, PtMP MW 60GHz, 5G LTE Nordic

Název	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 16	Do 16 pracovních hodin*	Ne
SLA 8	Garantovaná do 8 pracovních hodin*	Ano

\* Pracovní hodiny v pracovní dny v čase 8:00 - 16:00 hod.

Poslední míle: xDSL

Název	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 24	Do 24 pracovních hodin	Ne
SLA 12*	Garantovaná do 12 pracovních hodin*	Ano

\* Pracovní hodiny v pracovní dny v čase 8:00 - 16:00 hod.

## Virtuální PBX

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 99.5	99,5%	24 hodin	Ano

## Cloud, VPS, Housing

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta
SLA 99.9	99,9%	6 hodin	Ano

## HLÁŠENÍ ZÁVAD

Firemní zákazník je povinen hlásit závadu na kontaktní místo NordicTelecom určené ve Specifikaci služeb, a to telefonicky:

- Firemní zákazníci s přidělenou osobní péčí mohou hlásit závady na tel. číslo: +420 800 836 836; mimo pracovní dobu osobní péče na technickou podporu (volba v Hlasovém automatu) a prokázání se přiděleným PIN kódem);
- někteří Firemní zákazníci mohou mít přiděleno přímé číslo na Dohledové centrum sítě Nordic Telecom a přístupový PIN (uveden ve Specifikaci služeb).

V případě neplnění některého z garantovaných parametrů (ukazatelů) sníží Poskytovatel proporcionálně cenu Služby v následujícím zúčtovacím období.

## SMLUVNÍ POKUTY

### System zdvojených pokut

Pro SLA s definovanou Dostupností Poskytovatel aplikuje systém zdvojených smluvních pokut, které vyplývají z případného neplnění 2 základních servisních parametrů na straně Poskytovatele:

1. garantované Dostupnosti služby
2. garantované Maximální doby opravy služby

### System jedné pokuty

Pro SLA 8 a SLA 12 Poskytovatel aplikuje pouze 1 pokutu vyplývající z nedodržení garantované Maximální doby opravy. V případě SLA 8 a SLA 12 se vychází z pracovních hodin, které jdou definovány jako pracovní doba 8:00 - 16:00 hod v pracovní dny (tz. mimo víkendů a státních svátků).

### Výpočet smluvní pokuty

Pokuta za nesplnění garantované Dostupnosti

- Aplikace po "schodech" dle dosažené skutečné Dostupnosti až do definované maximální výše slevy z měsíčního paušálu služby

Pokuta za nesplnění garantované Maximální doby opravy

- Aplikace za každou 1 zahájenou hodinu doby trvání opravy nad definovanou Maximální dobu opravy

Celková smluvní pokuta je součtem uvedených pokut a může dosahovat až výše 100% měsíční ceny služby.

Pokud Poskytovatel v kalendářním měsíci nedodrží některý z uvedených parametrů SLA tzn. garantovanou Dostupnost a/nebo garantovanou Maximální dobu opravy (MDO), uhradí Firemnímu zákazníkovi smluvní pokutu ve výši definované následující maticí:

SLA 99.9	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,9%	99,50%	99,89%	10%	0,80%
	99,00%	99,49%	20%	
	98,00%	98,99%	40%	
	97,00%	97,99%	60%	
	95,00%	96,99%	80%	
	0,00%	94,99%	100%	
SLA 99.7	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,7%	99,00%	99,69%	10%	0,50%
	98,00%	98,99%	20%	
	97,00%	97,99%	30%	
	96,00%	96,99%	40%	
	90,00%	94,99%	60%	
	0,00%	89,99%	80%	
SLA 99.5	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,5%	99,00%	99,49%	5%	0,40%
	98,00%	98,99%	10%	
	97,00%	97,99%	20%	
	96,00%	96,99%	30%	
	90,00%	94,99%	40%	
	0,00%	89,99%	50%	
SLA 99	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou hodinu opravy nad MDO)
99,0%	98,00%	98,99%	3%	0,30%
	95,00%	97,99%	5%	
	89,00%	94,99%	10%	
	79,00%	88,99%	20%	
	64,00%	78,99%	30%	
	0,00%	63,99%	40%	
SLA 8 a SLA 12	Reálná dostupnost / kalendářní měsíc od-do		Pokuta Dostupnost (% z měsíční ceny služby)	Pokuta Maximální doba opravy (za každou započatou pracovní hodinu nad MDO)
	NA	NA	NA	5%