



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

Tento dokument stanovuje podmínky týkající se úrovně kvality a dostupnosti poskytovaných Služeb (dále také „SLA“). Úroveň služby SLA si mohou smluvní strany (Smluvní partner/účastník a TMCZ/poskytovatel) sjednat ve vztahu k dále uvedeným Službám v příslušném Smluvním dokumentu, zejména ve Specifikaci služby nebo Účastnické smlouvě. Podmínky SLA se dále řídí ujednáními ve Smlouvě, Podmínkách Firemního řešení/ Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Specifikacích služby, Účastnické smlouvě a dalších Smluvních dokumentech.

## I. Aktuálně nabízené Služby

### 1 Přehled Služeb a jednotlivých úrovní SLA

K dále uvedeným Službám si mohou Smluvní strany sjednat následující úrovně Služby – SLA:

| Název Služby                      | Úroveň služby - SLA |        |        |        |        |        |
|-----------------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                   | 95,00%              | 99,00% | 99,50% | 99,70% | 99,90% | 99,99% |
| Lambda *                          | NE                  | NE     | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| Pronajatý okruh *                 | NE                  | ANO    | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| Ethernet Line *                   | NE                  | ANO    | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| Ethernet VPN *                    | NE                  | ANO    | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| Profesionální internet *          | NE                  | ANO    | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| IP Tranzit *                      | NE                  | NE     | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| IP VPN *                          | NE                  | ANO    | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| Telefonní připojení               | NE                  | ANO    | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| IP komplet *                      | NE                  | ANO    | ANO    | NE     | NE     | ANO    |
| Datová centra                     | NE                  | NE     | NE     | NE     | NE     | ANO    |
| Datová centra SDC                 | NE                  | NE     | NE     | NE     | NE     | ANO    |
| T-Cloud VDC                       | NE                  | NE     | NE     | NE     | ANO    | ANO    |
| T-Cloud Virtuální záloha          | NE                  | NE     | NE     | NE     | ANO    | ANO    |
| T-Cloud Virtuální datová úložiště | NE                  | NE     | NE     | NE     | ANO    | ANO    |
| Managed Firewall                  | NE                  | NE     | NE     | NE     | NE     | NE     |
| DDoS Ochrana                      | NE                  | NE     | NE     | NE     | NE     | ANO    |

\* Úrovně služby SLA, které jsou pro danou Službu k dispozici, závisí na zvoleném technickém řešení, zejména však na konkrétní technologii použité pro poslední míli dané Služby a na tom, jeli daná Služba realizována se záložní přístupovou linkou či bez ní.

Konkrétní úroveň SLA sjednaná pro jednotlivou Službu je uvedena v příslušném Smluvním dokumentu, zejména ve Specifikaci služby. Není-li ve Smluvním dokumentu uvedena konkrétní úroveň SLA, platí, že SLA není pro příslušnou Službu sjednáno.

### 2 Garantované hodnoty parametrů SLA

| Parametry SLA           | Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně – SLA |           |            |         |         |             |
|-------------------------|--|-----------|------------|---------|---------|-------------|
|                         | 95,00%   | 99,00% ** | 99,50% *** | 99,70%  | 99,90%  | 99,99% **** |
| Dostupnost Služby       | 95,00%   | 99,00% ** | 99,50% *** | 99,70%  | 99,90%  | 99,99%****  |
| Doba odstranění Poruchy | 36 hodin   | 24 hodin  | 8 hodin    | 6 hodin | 5 hodin | 4 hodiny    |

Definice a způsob měření Dostupnosti Služby jsou uvedeny v Obchodních podmínkách Firemního řešení/ Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popř. v jiných Smluvních dokumentech.

Dobou odstranění Poruchy se pro účely sjednaného SLA rozumí doba určená pro odstranění existující Poruchy ze strany TMCZ, která počíná běžet od okamžiku nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení existující Poruchy sjednaným způsobem TMCZ a která trvá až do okamžiku odstranění Poruchy.

\*\* dříve označeno také jako „SLA DSL“

\*\*\* dříve označeno také jako „SLA Optimum“

\*\*\*\*dříve označeno také jako „SLA Premium“



## Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

### 3 Smluvní pokuta za nedodržení SLA

Klesne-li v kalendářním měsíci poskytování Služby z viny TMCZ dostupnost Služby pod procentuální hranici sjednané úrovně SLA, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu, kterou TMCZ uhradí formou slevy z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny dotčené Služby. Výše smluvní pokuty se vypočítá dle následující tabulky, a to jako procentuální část z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny dotčené Služby po uplatnění všech sjednaných slev. Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné než měsíční poskytování Služby, vypočítá se výše smluvní pokuty jako procentuální část z poměrné části ceny, která odpovídá pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceně za Službu v kalendářním měsíci po uplatnění všech sjednaných slev. Není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se smluvní pokuta vypočítá jako procentuální část z jiné ceny, kterou by TMCZ Smluvnímu partnerovi vyúčtoval za danou Službu za kalendářní měsíc, ve kterém k porušení SLA došlo (před snížením ceny o smluvní pokutu). Smluvní strany se dále dohodly, že smluvní pokuta za překročení sjednané SLA – Doba odstranění Poruchy je zahrnuta ve smluvní pokutě za nedodržení dostupnosti Služby a Smluvnímu partnerovi tak nenáleží za nedodržení SLA – Doba odstranění Poruchy žádná další smluvní sankce, ani náhrada újm.

| Dostupnost Služby v kalendářním měsíci |           | Označení úrovně SLA a procentní sazba smluvní pokuty za nedodržení dostupnosti Služby |        |        |        |        |        |
|--|-----------|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Od                                     | Do        | 95,00%  | 99,00% | 99,50% | 99,70% | 99,90% | 99,99% |
|  | ≥ 99,99 % | 0%  | 0%     | 0%     | 0%     | 0%     | 0%     |
| 99,99 % >                              | ≥ 99,90 % | 0%  | 0%     | 0%     | 0%     | 0%     | 10%    |
| 99,90 % >                              | ≥ 99,70 % | 0%  | 0%     | 0%     | 0%     | 10%    | 15%    |
| 99,70 % >                              | ≥ 99,50 % | 0%  | 0%     | 0%     | 10%    | 15%    | 20%    |
| 99,50 % >                              | ≥ 99,00 % | 0%  | 0%     | 10%    | 15%    | 20%    | 30%    |
| 99,00 % >                              | ≥ 98,00 % | 0%  | 10%    | 20%    | 25%    | 30%    | 40%    |
| 98,00 % >                              | ≥ 95,00 % | 0%  | 20%    | 30%    | 35%    | 40%    | 50%    |
| 95,00 % >                              |           | 10%   | 20%    | 30%    | 35%    | 40%    | 50%    |

### 4 Specifické podmínky parametru SLA a doplňkové parametry SLA u vybraných Služeb

Následující ustanovení tohoto článku 4 upravují specifické podmínky SLA pro vybrané Služby a mají v případě rozporu přednost před podmínkami SLA uvedenými v předchozích článcích tohoto Popisu služby SLA. Další specifické podmínky SLA (včetně dalších doplňkových parametrů SLA a případných výluk z odpovědnosti TMCZ) pro vybrané Služby mohou být upraveny v příslušném popisu služby konkrétní Služby, přičemž takové specifické podmínky SLA uvedené v příslušném popisu služby konkrétní Služby mají pro danou konkrétní Službu přednost před podmínkami SLA uvedenými v tomto Popisu služby SLA.

#### 4.1 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Pronajatý okruh

V rámci Služby Pronajatý okruh jsou pro všechny nabízené úrovně Služby SLA - 99,0%, 99,5% a 99,99% garantovány tyto doplňkové (výkonnostní) parametry:

**Bit Error Rate (BER)** - Bitová chybovost je definována poměrem chybně přijatých bitů bE k celkovému počtu přijatých bitů za definovanou dobu měření.

Služba Pronajatý okruh bude považována za Službu nesplňující doplňkový (výkonnostní) parametr BER, pokud hodnoty doplňkového (výkonnostního) parametru BER překročí limity uvedené v následující tabulce:

| Přenosová rychlost | Garantovaná hodnota BER |
|--------------------|-------------------------|
| < 2 Mbit/s         | 1.75 x 10e-7            |
| 2 Mbit/s           | 3.56 x 10e-8            |
| 34 Mbit/s          | 1.17 x 10e-8            |
| 155 Mbit/s         | 1.16 x 10e-8            |

Pro posouzení garantovaných hodnot se akceptuje pouze 24 hodinový test, provedený TMCZ, a to podle měřicí metody popsané níže a s kalibroványými přístroji s platnou certifikací.

Služba Pronajatý okruh bude považována za službu nesplňující doplňkový (výkonnostní) parametr Služby až od okamžiku, kdy je Smluvním partnerem nahlášeno jeho nedodržení a toto nedodržení je následně potvrzeno ze strany TMCZ. TMCZ poté zahajuje proces ověřování v souladu se svými interními procesy.



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

V případě, že je Služba Pronajatý okruh považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedený doplňkový (výkonnostní) parametr BER z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení výkonnostního parametru BER je 10 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Službu Pronajatý okruh po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplňkového (výkonnostního) parametru BER v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní sankce za veškerá nedodržení zde uvedeného doplňkového (výkonnostního) parametru BER u dané Služby v jednom kalendářním měsíci). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 3).

## Měřicí metoda

Pro měření jsou použity dva datové analyzátoři, každý na jednom konci okruhu. Analyzátor je nastaven v souladu s ITU G.821 pro rychlosti 64 –1024 kbit/s a G.826 pro rychlosti 2048kbit/s-155 Mbit/s.

## 4.2 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Ethernet Line a Ethernet VPN

V rámci Služby Ethernet Line a Ethernet VPN jsou pro všechny nabízené úrovně Služby SLA - 99,0%, 99,5% a 99,99% garantovány tyto doplňkové (výkonnostní) parametry dle definovaných tříd Služby (CoS) :

- **Mean Frame Delay (MFD)** - je definováno jako aritmetický průměr jednosměrných (one-way) zpoždění za určitý časový interval (T= kalendářní měsíc). Jednosměrné (one-way) zpoždění je časový úsek od okamžiku vyslání ethernetového rámce ze zdrojového UNI (user interface network) do okamžiku, kdy ethernetový rámec dorazí k cílovému UNI (user interface network). Jednosměrné (one-way) zpoždění je někdy obtížné měřit, proto může být hodnota aproximována z obousměrného měření.
- **Inter-Frame Delay Variation (IFDV)** - je definováno jako Percentil Pv (pro třídu Real time Pv= 99,9%, pro třídu Business 99,0%) z absolutních hodnot rozdílů ve zpoždění ethernetových rámců mezi zdrojovým a cílovým UNI (user interface network) dle určitých podmínek, které zahrnují parametry delta t (t=1sec) a T (T= kalendářním měsíc). Podrobné informace jsou uvedeny v Technických specifikacích MEF 26.1.
- **Frame Loss Ratio (FLR)** - je definováno jako poměr ztracených ethernetových rámců, které nedorazí od zdrojového UNI (user interface network) k cílovému UNI (user interface network) nebo jím nejsou potvrzeny, k celkovému počtu zaslaných ethernetových rámců za určitý časový interval (T= kalendářní měsíc). Hodnota je udávána v procentech (%) jako průměr za kalendářní měsíc.

| Třídy Služby (CoS) | Výkonnostní parametry | Měřeno v národní síti T-Mobile Czech Republic | Měřeno v těchto zemích Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko |
|--------------------|-----------------------|---|--|
| REAL-TIME          | FLR                   | ≤ 0,025%                                      | ≤ 0,025%   |
|                    | IFDV                  | ≤ 10ms  | ≤ 10ms   |
|                    | MFD                   | ≤ 40ms  | ≤ 50ms   |
| BUSINESS           | FLR                   | ≤ 0,025%                                      | ≤ 0,025%   |
|                    | IFDV                  | ≤ 20ms  | ≤ 20ms   |
|                    | MFD                   | ≤ 40ms  | ≤ 50ms   |
| STANDARD           | FLR                   | ≤ 0,1%  | ≤ 0,1%   |
|                    | IFDV                  | -   | -  |
|                    | MFD                   | ≤50ms   | ≤60ms  |

Všechny výkonnostní parametry Služby Ethernet Line a Ethernet VPN Line jsou jednosměrné a „End-to-End“ (UNI-UNI, UNI-NNI nebo NNI-NNI).

V případě, že Smluvní partner nevyužívá doplňkovou službu QoS, tak jsou mu u doplňkových (výkonnostních) parametrů FLR, IFDV, MFD u Služeb Ethernet Line a Ethernet VPN Line garantovány hodnoty pro třídu Business.

Služba Ethernet Line či Ethernet VPN bude považována za Službu nesplňující doplňkové (výkonnostní) parametry Služby až od okamžiku, kdy je Smluvním partnerem nahlášeno jejich nedodržení a toto nedodržení je následně potvrzeno ze strany TMCZ. TMCZ poté zahajuje proces ověřování v souladu se svými interními procesy.

V případě, že je Služba Ethernet Line nebo Ethernet VPN považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedené doplňkové (výkonnostní) parametry z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů (jednoho a/nebo více najednou nebo postupně) je 10 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Službu Ethernet Line nebo Ethernet VPN po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní pokuta za veškerá nedodržení jakýchkoliv zde uvedených doplňkových (výkonnostních) parametrů u dané Služby v jednom kalendářním měsíci). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 3).



## Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů Služby Ethernet Line nebo Ethernet VPN může být aplikována, pouze pokud jsou dodrženy tyto podmínky:

- Oba PE routery/switche (cílový i zdrojový PE router/switch) jsou umístěny v těchto zemích - Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko, Německo (pouze v datovém centru Equinix/Ancotel ve Frankfurtu nad Mohanem) nebo Rakousko (pouze v datovém centru Interxion ve Vídni),
- Využití přístupové linky nepřesahuje hodnotu **95 %**,
- Pro potřeby výpočtu doplňkových (výkonnostních) parametrů FLR, IFDV a MFD se používá řada OAM ethernetových rámců s konstantním odstupem a časovými známkami,
- Měření probíhá každou minutu zasláním ethernetových rámců o velikosti 512 byte,
- Časový interval pro každé měření je 60 minut, během něj systém sbírá zkušební vzorky, které se použijí pro výpočet hodnot doplňkových (výkonnostních) parametrů,
- Pro výpočet hodnot doplňkových (výkonnostních) parametrů ze zkušebních vzorků se použije metoda 95% Percentilu.

### 4.3 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby IP VPN a IP komplet

V rámci Služby IP VPN (případně Služby IP komplet, kde je Služba IP VPN jako volitelná komponenta) jsou garantovány pro všechny úrovně služby SLA – 99,0%, 99,5% a 99,99% tyto doplňkové (výkonnostní) parametry dle definovaných servisních tříd Služby (CoS):

- **Packet loss** - udává procento ztracených IP paketů, které nedorazí od zdrojového koncového zařízení (CE routeru) k cílovému koncovému zařízení (CE routeru) nebo jím nejsou potvrzeny. Hodnota se udává v procentech (%) jako průměr za kalendářní měsíc.
- **Jitter** - kolísání velikosti zpoždění paketů při jednosměrném průchodu sítí (vzniká např. na koncových zařízeních (CE routerech) jako důsledek změn routování, chování interních front routeru atd.). Hodnota se udává v milisekundách (ms) jako průměr za kalendářní měsíc.
- **Latency** - jednosměrné zpoždění IP paketu. Časový úsek od okamžiku vyslání IP paketu od zdrojového koncového zařízení (CE routeru) do okamžiku, kdy IP paket dorazí k cílovému koncovému zařízení (CE routeru). Hodnota se udává v milisekundách (ms) jako průměr za kalendářní měsíc.

| Třída služby (CoS) | Měřeno mezi dvěma CE routery v národní síti T-Mobile Czech Republic |        |         |
|--------------------|---|--------|---------|
|                    | Packet loss   | Jitter | Latency |
| <b>Diamond</b>     | ≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>  | ≤ 12ms | ≤ 20ms  |
| <b>Platinum</b>    | ≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>  | -      | ≤ 40ms  |
| <b>Gold</b>        | ≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>  | -      | ≤ 40ms  |
| <b>Silver</b>      | ≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>  | -      | ≤ 40ms  |
| <b>Bronze</b>      | ≤ 0,2% (0,5%) <sup>1)</sup>   | -      | ≤ 50ms  |

| Třída služby (CoS) | Měřeno mezi dvěma CE routery umístěnými v těchto různých zemích Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko |        |         |
|--------------------|---|--------|---------|
|                    | Packet loss   | Jitter | Latency |
| <b>Diamond</b>     | ≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>  | ≤ 12ms | ≤ 50ms  |
| <b>Platinum</b>    | ≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>  | -      | ≤ 50ms  |
| <b>Gold</b>        | ≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>  | -      | ≤ 50ms  |
| <b>Silver</b>      | ≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>  | -      | ≤ 50ms  |
| <b>Bronze</b>      | ≤ 0,2% (0,5%) <sup>1)</sup>   | -      | ≤ 60ms  |

1) Hodnoty definované v závorce jsou určeny pro přístupové technologie typu xDSL

Uvedené výkonnostní parametry Služby IP VPN (respektive IP komplet) nejsou garantovány pro mobilní nebo satelitní přístupové technologie.

V případě, že Smluvní partner nevyužívá doplňkovou službu QoS, tak jsou mu u doplňkových (výkonnostních) parametrů Packet loss, Jitter a Latency u služby IP VPN (respektive IP komplet) garantovány hodnoty pro třídu Bronze.

Služba IP VPN (respektive IP komplet) bude považována za Službu nesplňující doplňkové (výkonnostní) parametry Služby až od okamžiku, kdy je Smluvním partnerem nahlášeno jejich nedodržení a toto nedodržení je následně potvrzeno ze strany TMCZ. TMCZ poté zahajuje proces ověřování parametrů Služby v souladu se svými interními procesy.

V případě, že Služba IP VPN (respektive IP komplet) naplňuje parametry dostupnosti, ale nesplňuje výše uvedené doplňkové (výkonnostní) parametry z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů (jednoho a/nebo více najednou nebo postupně) činí 10 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Službu IP VPN (respektive IP komplet) po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní pokuta za veškerá nedodržení jakýchkoliv zde uvedených



## Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

doplňkových (výkonnostních) parametrů u dané Služby v jednom kalendářním měsíci). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 3).

Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů Služby IP VPN (respektive IP komplet) může být aplikována, pouze pokud jsou dodrženy tyto podmínky:

- Oba CE routery (cílový i zdrojový CE router) jsou umístěny v těchto zemích - Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko
- Pro potřeby výpočtu Packet loss, Latency a Jitter a musí být vyslána série UDP paketů s konstantním odstupem a časovými známkami. Po obdržení těchto UDP paketů cílovým koncovým zařízením sesbírá cílové koncové zařízení "zaslanou časovou známku" a odešle odpověď UDP paket. Zdrojové koncové zařízení po přijetí UDP paketu sesbírá "vyslané časové známky", specifikaci počtu a četnosti UDP paketů a specifikaci výkonnostních IP SLA parametrů,
- Měření ve třídě Diamond se provádí každou minutu zasláním 1000 paketů o velikosti 56 Bajtů s 20 ms časovou prodlevou,
- Měření ve třídách Platinum, Gold a Silver se provádí zasláním paketu o velikosti 740 Bajtů každou sekundu,
- Využití přístupové linky nepřesahuje hodnotu 95 %.

#### 4.4 Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby a Doba odstranění Poruchy u Služby Telefonní připojení a IP Komplet (hlasová služba)

Garantované parametry dostupnosti hlasových služeb Telefonní připojení a IP komplet se z pohledu parametru SLA – Dostupnost Služby a Doba odstranění Poruchy vztahují k funkčnosti propojení mezi koncovým bodem Služby v lokalitě Smluvního partnera a telefonní sítí TMCZ.

#### 4.5 Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra

Parametr SLA – Dostupnost Služby se u Služby Datová centra vztahuje k dostupnosti napájení (zajištění spotřeby elektrické energie) a dostupnosti internetového připojení IP infrastruktury Smluvního partnera k síti Internet. Základní parametr SLA – Dostupnost Služby se nevztahuje na funkčnost a provoz umístěného zařízení Smluvního partnera nebo na funkčnost a provoz infrastruktury instalované Smluvním partnerem do technologických prostor racku (stojanu).

Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra jsou definované v platném Popisu Služby Datová centra a v Obchodních podmínkách a podmínkách SLA u služby Datová centra, popř. v Provozním řádu.

##### 4.5.1 Parametr SLA – Dostupnost napájení

Součástí Služby jsou dva elektrické přívoody do racku (stojanu). Oba elektrické přívoody jsou napájeny zálohovaným zdrojem elektrické energie (UPS), přičemž jeden z přívodů vždy slouží jako záložní. Dodávka elektrické energie pro oba zálohované zdroje elektrické energie (UPS) je zajištěna prostřednictvím dodávek ze sítě dodavatele elektrické energie. Oba zálohované zdroje elektrické energie (UPS) jsou navíc zálohovány diesel generátory.

Napájení se považuje za nedostupné pouze v případě, kdy není zajištěna dodávka elektrické energie ani jedním z obou elektrických přívodů (tzn. kdy je výpadek elektrické energie na obou elektrických přívoodech současně). TMCZ neodpovídá za nedostupnost napájení v případě existence vyšší moci, v případě překročení maximálního využitelného elektrického příkonu Smluvním partnerem a dále také v případě nedostupnosti napájení, které je způsobeno Smluvním partnerem (a to i jen částečně). Za předávací bod napájení se u Služby považují zásuvky A+B větví (elektrických přívodů).

##### 4.5.2 Parametr SLA – Dostupnost internetového připojení

Součástí Služby je mimo jiné i připojení k celosvětové síti Internet prostřednictvím celoevropské vysokokapacitní páteřní sítě TMCZ. Za nedostupnost internetového připojení se považují pouze případy, kdy dojde k trvalému a nepřetržitému omezení přenosu dat Smluvního partnera přes IP síť. Za předávací bod internetového připojení se u Služby považuje Ethernetový port v daném stojanu (racku).

#### 4.6 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby DDoS ochrana

Služba DDoS ochrany je k dispozici ve 3 variantách: Bronze, Silver a Gold

| Funkce / parametr   | Bronze   | Silver  | Gold    |
|---|----------|---------|---------|
| DDoS Monitoring   | ANO      | NE      | ANO     |
| DDoS Ochrana  | NE       | ANO     | ANO     |
| Počet konzultačních hodin určených pro stanovení specializovaného Plánu Ochrany       | 2 hodiny | 6 hodin | 8 hodin |
| Neomezený počet ochranných akcí   | NE       | ANO     | ANO     |
| Nezávislost poplatku na velikosti napadení  | NE       | ANO     | ANO     |
| Service Level Agreement (SLA)   | ANO      | ANO     | ANO     |
| Dostupnost techniků Centra síťového provozu T-Mobile Czech Republic v režimu 24x7x365 | ANO      | ANO     | ANO     |
| Monitoring a detekce útoků na L3 a L4   | ANO      | NE      | ANO     |



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

|  |     |    |     |
|--|-----|----|-----|
| Proaktivní ohlašování událostí (mobilní sms a email) | ANO | NE | ANO |
|--|-----|----|-----|

Služba je poskytována nepřetržitě všechny dny v roce 24 hodin denně. Parametry SLA zachycuje tabulka níže.

| SLA parametr   | Bronze   | Silver   | Gold        |
|--|----------|----------|-------------|
| Dostupnost Monitoringu                                   | 99.9%    | NE       | 99.9%       |
| Dostupnost Ochrany                                       | NE       | 99.99%   | 99.99%      |
| Doba reakce pro oznámení potenciálního útoku             | 30 minut | NE       | 15 minut    |
| Doba reakce pro aktivaci ochrany (nasazení protipatření) | NE       | 30 minut | do 15 minut |

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku (na odstranění Poruchy Služby nebo na zákaznickou a technickou podporu Služby na místě) sjednaným způsobem TMCZ ze strany Smluvního partnera.

„Doba reakce pro oznámení potenciálního útoku“ je maximální doba měřená od okamžiku zjištění chybové události nebo překročení hranice datového toku ze strany TMCZ do okamžiku, kdy systém automaticky/TMCZ pošle oznámení o této skutečnosti Smluvnímu partnerovi, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

„Doba reakce pro aktivaci ochrany“ je maximální doba měřená od okamžiku odsouhlasení nasazení protipatření proti zjištěné chybové události nebo překročení datového toku ze strany Smluvního partnera do okamžiku nasazení odsouhlaseného protipatření ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

Ačkoliv se TMCZ zavazuje vynaložit přiměřené úsilí na omezení dopadu DDoS útoků, kvůli složitě celkové povaze a špatné předvídatelnosti rozsahu takových útoků, TMCZ nemůže zaručit, že Plán Ochrany nebo aplikovaná opatření budou vždy a bezpodmínečně plně efektivní. TMCZ nenesou odpovědnost za případnou újmu, která může vzniknout v důsledku jakéhokoliv útoku DDoS nebo jakýmkoliv opatřením přijatým TMCZ pro ochranu příchodního provozu do sítě Smluvního partnera. Doba reakce pro oznámení potenciálního útoku a doba reakce pro aktivaci ochrany jsou pouze dobami obvyklými, které mohou být v konkrétních případech ze strany TMCZ překročeny bez jakéhokoliv odpovědnosti TMCZ.

## 4.7 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby T-Cloud VDC

Garantované parametry dostupnosti služby služby T-Cloud VDC se z pohledu parametru “SLA – Dostupnost Služby” vztahují k funkčnosti IaaS platformy služby T-Cloud VDC, uvnitř kterého existují virtuální servery Smluvního partnera. TMCZ negarantuje dostupnost pro vlastní komponenty (vnější software) Smluvního partnera.

V případě, že je Služba T-Cloud VDC zřízena i s externím připojením k síti internet potom se parametry dostupnosti Služby vztahují i k funkčnosti této konektivity, ale jen do místa nejbližšího peeringového bodu, v němž je konektivita TMCZ propojena s jiným poskytovatelem internetového připojení (ISP).

Služba je považována za nedostupnou, pouze pokud nelze v ní existující virtuální servery po jejich výpadku nastartovat, nebo nefunguje externí internetová konektivita k těmto virtuálním serverům.

Dostupnost administračního portálu Cloud Director a API (Application Programming Interface) rozhraní nepodléhá garanci dostupnosti. TMCZ si však klade za cíl dosáhnout dostupnosti pro tento administrační portál a API rozhraní 99,9 % v měsíčním průměru. Výpadek, poruchy nebo jiná nedostupnost na administračním portálu nebo API rozhraní neovlivňují výpočet dostupnosti Služby T-Cloud VDC.

Smluvní sankce se sjednává v podobě slevy poskytnuté Poskytovatelem Smluvnímu partnerovi do Vyúčtování a počítá se procentní sazbou dle čl. 3 a to z celkové ceny vyúčtované Smluvnímu partnerovi v daném kalendářním měsíci za využití výkonové zdroje (bez Subskripce) Služby po uplatnění všech slev.

## 4.8 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u služby T-Cloud Virtuální úložiště

Garantované parametry dostupnosti služby T-Cloud Virtuální úložiště se z pohledu parametru “SLA – Dostupnost Služby” vztahují k funkčnosti virtuálního úložiště. V případě, že je virtuální datové úložiště zřízeno i s připojením k síti internet, tak se vztahují i k funkčnosti této konektivity, ale jen do místa nejbližšího peeringového bodu, v němž je konektivita TMCZ propojena s jiným poskytovatelem internetového připojení (ISP).

Služba je považována za nedostupnou, pokud nelze zapisovat nebo číst data z tohoto vzdáleného úložiště, nebo nefunguje konektivita k tomuto úložišti.

## 4.9 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby T-Cloud Virtuální záloha

Garantované parametry dostupnosti služby T-Cloud Virtuální záloha se z pohledu parametru “SLA – Dostupnost Služby” vztahují k funkčnosti zálohovací platformy.

Služba zálohování je považována za nedostupnou pro danou chráněnou položku v případě selhání zálohování nebo obnovení chráněné položky až do znovuzahájení úspěšného zálohování nebo obnovení chráněné položky, pokud jsou pokusy o zálohování nebo obnovu položky opakovány minimálně jednou za šedesát minut.



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

## 5 Výluky z SLA

TMCZ není odpovědný za neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby, resp. za újmu, vzniklou v důsledku následujících skutečností, které pokud nastanou, nejsou považovány za Poruchu Služby a Služba není v jejich důsledku považována za nedostupnou (resp. vadně poskytnutou):

- v případech, kdy za poruchu Služby neodpovídá TMCZ v souladu s příslušnými právními předpisy;
- poruchy Služby vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
- poruchy Služby vzniklé v důsledku nefunkčnosti služeb třetích stran či Smluvního partnera. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany či Smluvní partner;
- nesprávné a nepovolené užívání Služby nebo disponování s hardware či software ze strany Smluvního partnera;
- poruchy Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností TMCZ sjednaných ve Smluvním dokumentu;
- doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Smluvního partnera (reset, restart, vypnutí, apod.),
- doba, po kterou je Smluvní partner v prodlení s poskytnutím součinnosti,
- doba přerušení dostupnosti Služby z příčiny na straně instalovaného software na serveru (zamrznutí, reset, apod.)
- doba, kdy jsou přetíženy systémové prostředky serveru (procesor, disky, apod.),
- doba, která je potřebná na obnovení údajů ze zálohy,
- nesprávné užití za strany Smluvního partnera – např. chybné nastavení parametrů hardware, nevhodné nastavení parametrů software či nevhodná volba software apod.,
- plánované výpadky a údržba za strany TMCZ,
- je-li Služba poskytována se záložní (back-up) přístupovou linkou, pak se za nedostupnost Služby, resp. za Poruchu služby, považuje pouze současný výpadek primární i záložní (back-up) přístupové linky. Služba je v tomto případě dostupná, i když je funkční pouze po záložní (back-up) přístupové lince, kdy Služba může mít omezenou funkčnost, jako je například nižší přenosová rychlost či snížené doplňkové (výkonnostní) parametry odpovídající zvolené přístupové technologii záložní linky,
- u poruch, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli hardware nebo software, není možné garantovat dobu finálního vyřešení poruchy. Pro poruchy tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele hardware nebo software, aby byla porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním, ani náhradě újmy, a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby, resp. u těchto poruch Služby není garantována žádná lhůta pro jejich odstranění
- odstávky a poruchy, které nebyly způsobeny TMCZ, zejména DNS, problémy se směrováním nebo neoprávněné vlivy třetí strany, jako jsou virtuální útoky na síť nebo poštovní infrastrukturu (DoS/viry/spam).
- prostoje a poruchy, ke kterým došlo v důsledku provedení protipatření proti neoprávněným vlivům nebo v důsledku bezpečnostních incidentů.
- prostoje a poruchy od poskytovatelů služeb třetích stran mimo kontrolu TMCZ nebo takové, které nelze zpětně vysledovat<sup>5</sup>
- prostoje a poruchy, které jsou způsobeny nesprávným používáním programů nebo zařízení Smluvního partnera, což zahrnuje zejména:
  - nesprávné zadání Smluvním partnerem nebo nedodržování pokynů Smluvním partnerem
  - jednání nebo opomenutí Smluvního partnera, která překračují stanovené a/nebo rezervované podmínky Služby
  - prostoje a poruchy, u kterých je možné stanovit, že byly způsobeny Smluvním partnerem
  - prostoje a poruchy, které jsou důsledkem vyšší moci. Vyšší moc je událost, která byla pro obě strany nepředvídatelná i při vynaložení největší péče, kterou lze rozumně očekávat; za vyšší moc lze v tomto smyslu považovat zejména následující události: požár, výbuchy, výpadky proudu, zemětřesení, povodně, silné bouře, stávky, embargo, pracovní spory, opatření přijatá civilními nebo vojenskými orgány, válka, terorismus (včetně kyberterorismu), epidemie a pandemie, jednání a opomenutí poskytovatelů internetu, jednání a opomenutí dozorčích rad nebo správních orgánů (včetně přijímání zákonů nebo nařízení nebo jiných aktů vlády, které omezují poskytování cloudových služeb TMCZ).

TMCZ neodpovídá za:

- obsah informací uložených na serverech;
- úroveň zabezpečení firewallu a míru vlivu nastavení firewallu na provozované služby, s výjimkou případů, kdy je firewall poskytován a konfigurován výhradně ze strany TMCZ;
- úplnost zálohovaných dat v důsledku nesprávného či neúplného předání pokynů ohledně toho, co se má zálohovat, Smluvním partnerem;
- za správnost samotného procesu zálohování dat v případě kdy Smluvní partner využije jiný protokol/software;
- prodlení se splněním svých povinností či újmu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Smluvní partner zavázal nebo kterou je povinen objektivně poskytnout.

## 6 Záznamy systémových událostí (Logů):

Ustanovení této kapitoly se vztahuje na Služby, jen pokud Smluvnímu partnerovi byla v rámci Služby přidělena práva správce k systému (administrátorská práva).

Smluvní partner se zavazuje, že bude generovat a ukládat záznamy systémových událostí (provozních údajů – logů) podle seznamu serverů používaných Smluvním partnerem. Tato činnost se bude provádět pro případy, že Poruchu by nebylo možné lokalizovat jiným způsobem.

Smluvní partner je povinen záznamy systémových událostí (logy) archivovat po dobu min. 45 dní.



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

Smluvní partner je povinen na žádost poskytnout bez prodlení TMCZ přístup k těmto záznamům systémových událostí serverů (logů), v opačném případě je Smluvní partner povinen prokázat, že za úkon provedený v rámci Služby, pokud Smluvnímu partnerovi a/nebo třetí straně způsobil újmu, odpovídá TMCZ.

V případě, že TMCZ má pochybnosti o správnosti/kvalitě záznamů vedených Smluvním partnerem, a na základě toho požaduje údaje ze záznamů systémových událostí, Smluvní partner je povinen vytvořit kopie těchto záznamů, archivovat je do vyřešení celé záležitosti a na žádost TMCZ je bezodkladně v původní nezměněné formě předat/zpřístupnit TMCZ.

## 7 Profylaxe

TMCZ si u Služeb Managed Firewall, Managed LAN, Managed Wifi, SD WAN, Profesionální internet (s chytrým CPE) vyhrazuje právo na stanovení servisních oken, nezbytných k provozování profylaktických činností.

Tato okna budou Smluvnímu partnerovi oznámena, a to s dostatečným předstihem. Smluvní partner má právo požádat o změnu termínu, plánované servisní okno však nelze bez náhrady zrušit.

Četnost těchto servisních oken určuje TMCZ na základě doporučení výrobce HW či SW, doporučení na trhu a/nebo aktuálnosti firmware (nebo jiných SW modulů) Zařízení, které je Smluvními partnerovi poskytováno v rámci Služby.

V případě mimořádné situace (zejména výskyt kritické zranitelnosti), si TMCZ vyhrazuje právo na neodkladné řešení vzniklé situace, včetně možnosti neplánovaně provést profylaktické činnosti na koncovém zařízení poskytovaném Smluvnímu partnerovi v rámci služby.

Všechny výše zmíněné činnosti bude Poskytovatel přednostně vykonávat mimo standardní pracovní dobu, nebo po vzájemné dohodě se Smluvním partnerem (typicky večerní/noční hodiny, víkendy, státní svátky).

V případě, že Smluvní partner neposkytne TMCZ k provedení profylaxe požadovanou součinnost, nebo do doby, než je tato součinnost řádně poskytnuta, TMCZ nemůže garantovat řádné poskytování Služby a neodpovídá za jakoukoliv škodu, která v souvislosti se Službou neošetřenou profylaxí vznikla.

## II. Aktuálně již nenabízené Služby a Služby zřízené do 30. 1. 2024 (aplikuje se přednostně, pokud je v čl. I. sjednáno pro již aktivní Službu jinak)

### 8 Přehled Služeb a jednotlivých úrovní SLA

K dále uvedeným Službám si mohou Smluvní strany sjednat následující úrovně Služby – SLA:

| Název Služby              | Úroveň služby - SLA |        |        |        |        |        |
|---------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                           | 95,00%              | 99,00% | 99,50% | 99,70% | 99,90% | 99,99% |
| Tiskové služby            | NE                  | NE     | NE     | NE     | NE     | NE     |
| Správa mobilních zařízení | ANO                 | ANO    | ANO    | ANO    | ANO    | ANO    |
| IP komplet premium *      | NE                  | NE     | ANO    | NE     | NE     | NE     |
| IP komplet premium+ *     | NE                  | NE     | ANO    | NE     | NE     | NE     |

\* Úrovně služby SLA, které jsou pro danou Službu k dispozici, závisí na zvoleném technickém řešení, zejména však na konkrétní technologii použité pro poslední míli dané Služby a na tom, jestli daná Služba realizována se záložní přístupovou linkou či bez ní.

Konkrétní úroveň SLA sjednaná pro jednotlivou Službu je uvedena v příslušném Smluvním dokumentu, zejména ve Specifikaci služby nebo Účastnické smlouvě. Není-li ve Smluvním dokumentu uvedena konkrétní úroveň SLA, platí, že SLA není pro příslušnou Službu sjednáno.

### 9 Specifické podmínky parametru SLA a doplňkové parametry SLA u vybraných Služeb

Následující ustanovení tohoto článku 4 upravují specifické podmínky SLA pro vybrané Služby a mají v případě rozporu přednost před podmínkami SLA uvedenými v předchozích článcích tohoto Popisu služby SLA. Další specifické podmínky SLA (včetně dalších doplňkových parametrů SLA a případných výluk z odpovědnosti TMCZ) pro vybrané Služby mohou být upraveny v příslušném popisu služby konkrétní Služby, přičemž takové specifické podmínky SLA uvedené v příslušném popisu služby konkrétní Služby mají pro danou konkrétní Službu přednost před podmínkami SLA uvedenými v tomto Popisu služby SLA.

#### 9.1. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Tiskové řešení

Garantované parametry SLA u Služby Tiskové řešení jsou definovány tyto:

| Parametry SLA           | Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně - SLA u služby Tiskové řešení |          |          |
|-------------------------|--|----------|----------|
|                         | A  | B        | C        |
| Doba reakce u Poruchy 1 | 4 hodiny   | 90 minut | 60 minut |
| Doba reakce u Poruchy 2 | 6 hodin  | 3 hodiny | 90 minut |
| Doba reakce u Poruchy 3 | 8 hodin  | 6 hodin  | 4 hodiny |



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

|                                    |          |          |          |
|------------------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Doba neutralizace Poruchy 1</b> | 72 hodin | 36 hodin | 8 hodin  |
| <b>Doba neutralizace Poruchy 2</b> | 5 dní    | 48 hodin | 16 hodin |
| <b>Doba neutralizace Poruchy 3</b> | 5 dní    | 5 dní    | 48 hodin |
| <b>Doba odstranění Poruchy 1</b>   | 3 týdny  | 3 týdny  | 2 týdny  |
| <b>Doba odstranění Poruchy 2</b>   | 6 týdnů  | 5 týdnů  | 3 týdny  |
| <b>Doba odstranění Poruchy 3</b>   | 5 týdnů  | 5 týdnů  | 3 týdny  |

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku Smluvního partnera na odstranění existující Poruchy sjednaným způsobem TMCZ.

„**Doba reakce**“ je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem do okamžiku zahájení řešení odstranění výpadku Služby ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovena výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

„**Čas neutralizace**“ je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem, do okamžiku, kdy dojde za strany TMCZ ke snížení kategorie (závažnosti) Poruchy, nebo do okamžiku, kdy lze považovat Poruchu za dočasně odstraněnou, resp. kdy je Porucha vyřešena jiným náhradním způsobem.

## Specifikace Poruch Služby Tiskové řešení

### Kategorie (závažnost) Poruchy

### Popis

Porucha 1

- Výpadek celého tiskového systému
- Nefunguje jedna nebo více z kritických vlastností tiskového systému, které znemožňují realizovat tisky na klíčových lokalitách

Porucha 2

- způsobuje občasné výpadky celého tiskového systému v délce jednoho výpadku max. 10 minut
- znemožňují realizovat tisky na klíčových zařízeních

Porucha 3

- znemožňuje realizovat tisky na lokálních zařízeních u koncových uživatelů

V případě nedodržení kteréhokoliv sjednaného (v tomto článku 5.8 uvedeného) garantovaného parametru u Služby Tiskové řešení z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení zde sjednaných garantovaných parametrů u služby Tiskové řešení je 5 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Službu Tiskové řešení po uplatnění všech sjednaných slev, a to za každé jednotlivé nedodržení garantovaného parametru v jednom kalendářním měsíci. Souhrn všech smluvních pokut za veškerá nedodržení garantovaných parametrů SLA u jedné konkrétní Služby Tiskové řešení může v jednom kalendářním měsíci činit maximálně 20 % z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní Službu po uplatnění všech slev (maximální výše souhrnné smluvní pokuty za všechna nedodržení garantovaných parametrů u jedné Služby Tiskové řešení za kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 3).

## 9.2. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Správa mobilních zařízení

Garantované parametry SLA u Služby Správa mobilních zařízení jsou definovány tyto:

|                                  | Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně – SLA u služby Správa mobilních zařízení |         |         |         |         |         |
|----------------------------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Parametry SLA                    | 95,00%  | 99,00%  | 99,50%  | 99,70%  | 99,90%  | 99,99%  |
| <b>Dostupnost Služby</b>         | 95,00%  | 99,00%  | 99,50%  | 99,70%  | 99,90%  | 99,99%  |
| <b>Doba odstranění Poruchy 1</b> | 2 týdny   | 2 týdny | 1 týden | 1 týden | 3 dny   | 3 dny   |
| <b>Doba odstranění Poruchy 2</b> | 5 týdnů   | 5 týdnů | 2 týdny | 2 týdny | 1 týden | 1 týden |

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku Smluvního partnera na odstranění existující Poruchy sjednaným způsobem TMCZ.

Kategorie Poruchy Služby:

- Porucha 1 Výpadek systému - nefunguje jedna nebo více z kritických vlastností systému (závažný pokles kvality, závažné nedostatky)
- Porucha 2 - způsobuje občasné výpadky Služby (restarty)



## Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

### 9.3. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služeb Virtuální datová centra, Virtuální úložiště a Virtuální záloha (BaaS)

Garantované parametry dostupnosti služeb Virtuální datová centra, Virtuální úložiště a Virtuální záloha (BaaS) se z pohledu parametru SLA – Dostupnost Služby vztahují k funkčnosti Serveru (virtuální datové centrum) a/nebo datovému úložišti, a/nebo backupovacího serveru a připojení k síti Internet nebo datové síti.

### 9.4. Doplnkový parametr HDD

HDD je definována parametrem IOPS, který je sjednaný ve Specifikaci služby. Parametr IOPS je vyhodnocován v pětiminutových intervalech. Splnění parametru IOPS je vyhodnocováno vždy za kalendářní měsíc. Relevantním požadavkem se rozumí stav, kdy daný virtuální server Smluvního partnera požaduje větší počet diskových transakcí než je 90% hodnoty sjednaného parametru IOPS. Za porušení sjednaného parametru HDD v kalendářním měsíci se považuje pokles procentuální hodnoty parametru IOPS pod 95 % v daném kalendářním měsíci. Procentuální hodnota parametru HDD se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$\text{Hodnota parametru HDD v \%} = (\text{PRP} - \text{PNP}) / (\text{PRP}) * 100\%$$

Kde:

PRP = počet intervalů s naměřeným Relevantním požadavkem v kal.m

PNP = počet intervalů s naměřeným Relevantním požadavkem v kal.m., kdy IOPS nedosáhl 90 % sjednané hodnoty

### 9.5. Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra - SDC

Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra - SDC jsou definované v platném Popisu Služby Datová centra a v Obchodních podmínkách a podmínkách SLA u služby Datacentrum - SDC, popř. v provozním řádu.

### 9.6. Specifické podmínky a rozsah technické podpory vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

Garantované parametry SLA u Služby Managed Firewall jsou nabízeny ve 3 variantách – Standard, Premium nebo Nonstop. Parametry varianty SLA - Standard jsou součástí standardní Služby Managed Firewall a parametry varianty SLA - Premium nebo Nonstop jsou k dispozici na základě výslovného požadavku Smluvního partnera (ujednání se Smluvním partnerem) za příplatek k pravidelné měsíční (paušální měsíční) ceně stanovený v platném Ceníku služby Managed Firewall, popř. stanovený výslovně smluvními stranami ve Smlouvě/Specifikaci služby.

#### Variety garantovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

TMCZ poskytuje Smluvnímu partnerovi následující garantované parametry SLA u Služby Managed Firewall (konkrétní sjednaná varianta garantovaných parametrů Služby je sjednána ve Smlouvě/Specifikaci služby, a pokud výslovně sjednána není, tak se je automaticky sjednána varianta Standard):

| Garantované parametry Služby  | Standard              | Premium               | Nonstop                |
|---|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Doba reakce (zahájení řešení odstranění Poruchy Služby)<br>V pracovní době (tzn. v pracovní dny od 8:00 do 18:00)/mimo pracovní dobu (tzn. mimo pracovní dny a v pracovní dny od 18:00 do 8:00) | 3 hodiny /<br>6 hodin | 2 hodiny /<br>5 hodin | 1 hodina /<br>4 hodiny |
| Maximální doba odstranění Poruchy pro dedikovaný / sdílený model Služby - pro zařízení umístěná v datových centrech TMCZ v Praze  | 18 hodin / 9 hodin    | 12 hodin / 6 hodin    | 9 hodin / 6 hodin      |
| Maximální doba odstranění Poruchy Služby<br>– pro zařízení umístěná kdekoli v České republice   | 24 hodin              | 18 hodin              | 12 hodin               |
| Zákaznická a technická podpora Služby na místě  | 24 hodin              | 18 hodin              | 12 hodin               |
| Sdílená varianta Služby má definovaný čas pro plánovanou údržbu   | max. do 2h/měsíc      | max. do 2h/měsíc      | max. do 2h/měsíc       |

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku Smluvního partnera (na odstranění existující Poruchy nebo na zákaznickou a technickou podporu Služby na místě) sjednaným způsobem TMCZ.

„Doba reakce“ je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem do okamžiku zahájení řešení odstranění Poruchy Služby ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

V případě nedodržení kteréhokoliv sjednaného (v tomto článku 10.5. uvedeného) garantovaného parametru SLA u Služby Managed Firewall z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou i za počatou hodinu prodlení u jednotlivého nedodržení garantovaného parametru SLA. Souhrn všech smluvních sankcí za veškerá nedodržení kterýchkoli garantovaných parametrů Služby Managed Firewall v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně výši sjednané pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny za poskytování (provoz) sjednané Služby Managed Firewall po uplatnění všech sjednaných slev (maximální výše souhrnné smluvní pokuty za všechna nedodržení garantovaných parametrů SLA u jedné Služby Managed Firewall za kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 3).



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

## 10. Výluky z SLA

TMCZ není odpovědný za neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby, resp. za újmu, vzniklou v důsledku následujících skutečností, které pokud nastanou, nejsou považovány za Poruchu Služby a Služba není v jejich důsledku považována za nedostupnou (resp. vadně poskytnutou):

- v případech, kdy za poruchu Služby neodpovídá TMCZ v souladu s příslušnými právními předpisy;
- poruchy Služby vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
- poruchy Služby vzniklé v důsledku nefunkčnosti služeb třetích stran či Smluvního partnera. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany či Smluvní partner;
- nesprávné a nepovolené užívání Služby nebo disponování s hardware či software ze strany Smluvního partnera;
- poruchy Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností TMCZ sjednaných ve Smluvním dokumentu;
- doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Smluvního partnera (reset, restart, vypnutí, apod.),
- doba, po kterou je Smluvní partner v prodlení s poskytnutím součinnosti,
- doba přerušení dostupnosti Služby z příčiny na straně instalovaného software na serveru (zamrznutí, reset, apod.)
- doba, kdy jsou přetíženy systémové prostředky serveru (procesor, disky, apod.),
- doba, která je potřebná na obnovení údajů ze zálohy,
- nesprávné užití ze strany Smluvního partnera – např. chybné nastavení parametrů hardware, nevhodné nastavení parametrů software či nevhodná volba software apod.,
- plánované výpadky a údržba ze strany TMCZ,
- je-li Služba poskytována se záložní (back-up) přístupovou linkou, pak se za nedostupnost Služby, resp. za Poruchu služby, považuje pouze současný výpadek primární i záložní (back-up) přístupové linky. Služba je v tomto případě dostupná, i když je funkční pouze po záložní (back-up) přístupové lince, kdy Služba může mít omezenou funkčnost, jako je například nižší přenosová rychlost či snížené doplňkové (výkonnostní) parametry odpovídající zvolené přístupové technologii záložní linky,
- u poruch, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli hardware nebo software, není možné garantovat dobu finálního vyřešení poruchy. Pro poruchy tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele hardware nebo software, aby byla porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním, ani náhradě újmy, a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby, resp. u těchto poruch Služby není garantována žádná lhůta pro jejich odstranění.

TMCZ neodpovídá za:

- obsah informací uložených na serverech;
- úroveň zabezpečení firewallu a míru vlivu nastavení firewallu na provozované služby, s výjimkou případů, kdy je firewall poskytován a konfigurován výhradně ze strany TMCZ;
- úplnost zálohovaných dat v důsledku nesprávného či neúplného předání pokynů ohledně toho, co se má zálohovat, Smluvním partnerem;
- za správnost samotného procesu zálohování dat v případě kdy Smluvní partner využije jiný protokol/software;
- prodlení se splněním svých povinností či újmu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Smluvní partner zavázal nebo kterou je povinen objektivně poskytnout.

## 11. Záznamy systémových událostí (Logů):

Ustanovení této kapitoly se vztahuje na Služby, jen pokud Smluvnímu partnerovi byla v rámci Služby přidělena práva správce k systému (administrátorská práva).

Smluvní partner se zavazuje, že bude generovat a ukládat záznamy systémových událostí (provozních údajů – logů) podle seznamu serverů používaných Smluvním partnerem. Tato činnost se bude provádět pro případy, že Poruchu by nebylo možné lokalizovat jiným způsobem.

Smluvní partner je povinen záznamy systémových událostí (logy) archivovat po dobu min. 14 dní.

Smluvní partner je povinen na žádost poskytnout bez prodlení TMCZ přístup k těmto záznamům systémových událostí serverů (logů), v opačném případě je Smluvní partner povinen prokázat, že za úkon provedený v rámci Služby, pokud Smluvnímu partnerovi a/nebo třetí straně způsobil újmu, odpovídá TMCZ.

V případě, že TMCZ má pochybnosti o správnosti/kvalitě záznamů vedených Smluvním partnerem, a na základě toho požaduje údaje ze záznamů systémových událostí, Smluvní partner je povinen vytvořit kopie těchto záznamů, archivovat je do vyřešení celé záležitosti a na žádost TMCZ je bezodkladně v původní nezměněné formě předat/zpřístupnit TMCZ.

## 12. Profylaxe

TMCZ si u Služeb Managed Firewall, Managed LAN, Managed Wifi, SD WAN, Profesionální internet (s chytrým CPE) vyhrazuje právo na stanovení servisních oken, nezbytných k provozování profylaktických činností.

Tato okna budou Smluvnímu partnerovi oznámena, a to s dostatečným předstihem. Smluvní partner má právo požádat o změnu termínu, plánované servisní okno však nelze bez náhrady zrušit.

Četnost těchto servisních oken určuje TMCZ na základě doporučení výrobce HW či SW, doporučení na trhu a/nebo aktuálnosti firmware (nebo jiných SW modulů) Zařízení, které je Smluvními partnerovi poskytováno v rámci Služby.

V případě mimořádné situace (zejména výskyt kritické zranitelnosti), si TMCZ vyhrazuje právo na neodkladné řešení vzniklé situace, včetně možnosti neplánovaně provést profylaktické činnosti na koncovém zařízení poskytovaném Smluvnímu partnerovi v rámci služby.



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 02. 2024

Všechny výše zmíněné činnosti bude Poskytovatel přednostně vykonávat mimo standardní pracovní dobu, nebo po vzájemné dohodě se Smluvním partnerem (typicky večerní/noční hodiny, víkendy, státní svátky).

V případě, že Smluvní partner neposkytne TMCZ k provedení profylaxe požadovanou součinnost, nebo do doby, než je tato součinnost řádně poskytnuta, TMCZ nemůže garantovat řádné poskytování Služby a neodpovídá za jakoukoliv škodu, která v souvislosti se Službou neošetřenou profylaxí vznikla.

## III Závěrečná ustanovení

Odpovědnost TMCZ za Poruchy v poskytování Služeb (neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby) dle Smlouvy a příslušného Smluvního dokumentu je omezena na poskytnutí smluvní pokuty (prostřednictvím slevy) za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, je-li příslušné SLA se Smluvním partnerem sjednáno. V této souvislosti (v souvislosti s neposkytnutím nebo vadným poskytnutím Služby) nemá Smluvní partner nárok na náhradu jakékoliv újmy. V případě okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moci) nemá Smluvní partner nárok na poskytnutí zde uvedených smluvních pokut za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu. Smluvní partner rovněž nemá nárok na zde uvedené smluvní pokuty za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby SLA, popř. jiného Smluvního dokumentu, v případě, kdy za takové nedodržení SLA odpovídá Smluvní partner, nebo v případech, kdy neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby (resp. nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby SLA, popř. jiného Smluvního dokumentu) TMCZ nezavinil a dále v případech dalších výjimek vylučujících odpovědnost TMCZ stanovených v tomto Popisu služby SLA, v příslušných Smluvních dokumentech, zejména ve Specifikaci služby, Popisu služby či Podmínkách Firemního řešení/ Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

V případě, že Smluvnímu partnerovi v jednom kalendářním měsíci vznikne nárok na více smluvních pokut za nedodržení více SLA parametrů (včetně doplňkových (výkonnostních)) dle tohoto Popisu služby SLA či jiného Smluvního dokumentu, tak se smluvní pokuty za nedodržení parametrů SLA nesčítají a Smluvní partner má nárok pouze na jednu smluvní pokutu za nedodržení jednoho SLA parametru (včetně doplňkového (výkonnostního)), a to dle rozhodnutí Smluvního partnera, není-li v tomto Popisu služby SLA ve specifických podmínkách SLA (článek 5) výslovně stanoveno jinak.

Výsledná smluvní pokuta náležející Smluvnímu partnerovi za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA či jiného Smluvního dokumentu u jedné konkrétní Služby v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně 50 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny příslušné Služby po uplatnění všech sjednaných slev, není-li v tomto Popisu služby SLA ve specifických podmínkách SLA (článek 5) výslovně stanoveno jinak.

Smluvní partner je povinen uplatnit požadavek na poskytnutí zde uvedených smluvních pokut za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, písemně u TMCZ, a to nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od konce zúčtovacího období, v němž došlo k nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, ze strany TMCZ, jinak jeho právo na uplatnění či uhrazení těchto smluvních pokut ze strany TMCZ zanikne.

Smluvní partner má nárok na smluvní pokutu za nedodržení SLA parametrů u příslušné Služby dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, pouze za kalendářní měsíc, v němž došlo k události, která vedla k nedodržení SLA parametrů u dané Služby. Smluvní partner nemá nárok na smluvní pokutu za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, za kalendářní měsíc, v němž jsou Služby Smluvnímu partnerovi poskytovány zdarma (SLA neplatí na Služby poskytované zdarma) nebo v němž jsou Služby poskytovány v pilotním (zkušebním) testovacím provozu.

Případná smluvní pokuta, náležející Smluvnímu partnerovi za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, se může objevit v příslušném vyúčtování Služby pod položkou „Sleva za nedodržení SLA“.

TMCZ má právo vůči Smluvnímu partnerovi na úhradu ceny za činnost pracovníků TMCZ a ceny materiálu a náhradu nákladů vzniklých TMCZ v důsledku činností spojených s odstraněním Poruchy, pokud se prokáže, že Porucha se netýká Služby poskytované TMCZ, pokud se zjistí, že Porucha vůbec nenastala, nebo pokud za ni TMCZ neodpovídá ve smyslu ujednání ve Smluvních dokumentech či ve smyslu příslušných ustanovení obecných právních předpisů.