

1. Všeobecně

- 1.1 Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů. Těmito parametry mohou být například dostupnost, maximální počet poruch, nebo doba obnovy služby po poruše.
- 1.3 SLA dohoda je poskytována samostatně ke službám elektronických komunikací Poskytovatele. V popisu každé Služby je uvedeno, zda k ní lze poskytovat SLA.
- 1.4 SLA definuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů.
- 1.5 Třídy SLA, poskytované k vybrané službě, jsou vždy uvedeny v odpovídajícím Popisu služby. Klíčové parametry pro monitorování a reporting kvality Služby jsou vždy definovány v odpovídajícím Popisu Služby.

2. Třídy SLA

	SLA-A	SLA-A1	SLA-B	SLA-B1	SLA-C
Měsíční dostupnost služby	99,20 %	99,20 %	99,70 %	99,70 %	99,90 %
dostupnost 99,70 - 99,89 %					sleva 10 %
dostupnost 99,20 - 99,69 %			sleva 5 %	sleva 10 %	sleva 15 %
dostupnost 97,00 - 99,19 %	sleva 8 %	sleva 8 %	sleva 10 %	sleva 15 %	sleva 20 %
dostupnost menší než 97,0 %	sleva 15 %	sleva 15 %	sleva 20 %	sleva 20 %	sleva 25 %
Maximální doba opravy poruchy	24 hod	12 hod	10 hod	8 hod	6 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5 %	sleva 10 %	sleva 5 %	sleva 10 %	sleva 10 %
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20 %	sleva 25 %	sleva 20 %	sleva 25 %	sleva 25 %
Doba provádění plánované údržby					
povinnost hlásit údržbu předem	4 dny	10 dnů	4 dny	10 dnů	10 dnů
sleva za nedodržení termínu	sleva 3 %	sleva 5 %	sleva 3 %	sleva 5 %	sleva 5 %

Poskytnutí kvalitativní třídy SLA-C ke službám elektronických komunikací vyžaduje vždy individuální řešení a projednání požadavků zákazníka s Poskytovatelem. Takové řešení je vždy specifické pro konkrétní lokalitu.

3. Definice parametrů SLA

Tato kapitola definuje a blíže specifikuje parametry SLA, používané pro garanci kvality služeb Poskytovatele.

3.1. Dostupnost Služby

Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu.

Pro určení dostupnosti Služby v kalendářním měsíci se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(P - N)}{P} * 100\%$$

,kde P značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby Oprávněného přerušení poskytování služby a Doby plánované údržby, odsouhlasené Uživatelem

,N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

3.2. Maximální doba obnovy Služby po poruše

Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

3.3. Doba provádění plánované údržby

Plánovaná údržba je prováděna ve všední dny v mimopracovní dobu od 18.00 do 6.00 hodin nebo o sobotách a nedělích. Poskytovatel se zavazuje každou plánovanou servisní činnost oznámit Účastníkovi v předstihu, dle počtu pracovních dnů odpovídající dohodnuté třídě SLA. Nevznese-li Účastník do 2 pracovních dnů námitky, považuje se provádění plánované servisní činnosti za odsouhlasené.

4. Postup řešení poruchy Služby

4.1. Definice poruchy Služby

- Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem. Tento okamžik je označen T_0 .
- Okamžik T_0 je označen za vznik poruchy, došlo-li k prokazatelnému přerušení Služby, nebo ke snížení kvality Služby.
- Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opravy} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opravy} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- Pokud během 60 minut po T_{opravy} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že se Služba Poskytovatele stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opravy} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- Období mezi okamžikem T_0 a T_{opravy} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby.

4.2. Postup řešení poruchy Služby

- Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_0 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- Poskytovatel od okamžiku vzniku poruchy nejpozději do 60 minut informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_0 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opravy} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry.
- Po obnovení Služby po poruše doručí Poskytovatel Uživateli e-mailem, nebo faxem, formulář Odhlášení incidentu.
- Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, zaslanými na formuláři Odhlášení incidentu, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště HelpDesk.

5. Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

5.1. Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

5.2. Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

5.3. Poruchy Služby

V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

5.4. Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

Slevy za nedodržení SLA do výše 500,- Kč za vyhodnocované období nejsou poskytovány.