

# **PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY .....**

## **DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (SLA)**

### **1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (dále jen „SLA“), uzavíraná dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. (občanský zákoník) v účinném znění, je součástí Smlouvy o poskytování služeb prostřednictvím telekomunikační sítě ..... na území Hlavního města Prahy a tvoří její přílohu č. 2.
- 1.2. Předmětem dohody SLA je poskytování technické podpory a garance dostupnosti Služby.
- 1.3. Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy.
- 1.4. Pronajímatel si vyhrazuje právo změnit rozsah a úroveň poskytovaného servisního zajištění v této dohodě SLA v případě, že dojde k významné změně v tržních podmínkách nebo ke změně iniciované rozhodnutím příslušného správního orgánu, které by mohly ovlivnit schopnosti Pronajímatele poskytovat Služby. Takové změny musí být Nájemci oznámeny písemně a to nejméně šedesát (60) dnů před nabytím účinnosti.
- 1.5. Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve Smlouvě, platí přednostně ustanovení Smlouvy.

### **2. Přehled poskytovaných garancí**

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

<b>popis</b>	<b>metrika závazku</b>
garantovaná Dostupnost Služby	Dle domluvené hodnoty čl. 4.1
reakční doba na ohlášení Poruchy	do 30 minut od prvního kontaktu
lokalizace a příjezd na místo Poruchy	do 3 hodin od oznámení Poruchy
obnovení provozu Služby	do 12 hodin od oznámení Poruchy

### 3. Definice a výklad použitých pojmů

- 3.1. **Dostupnost Služby** se vyjadřuje v % funkčnosti Služby za kalendářní čtvrtletí podle následujícího předpisu:

$$\frac{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období}) - (\text{doba trvání všech Poruch v období}) \times 100}{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období})}$$

kde délka kalendářního měsíce pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 720 hodin.

- 3.2. **Eskalace** je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení ..... a Účastníkem, Uživatelem, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch, Závad nebo jiných potíží.
- 3.3. **Network Operations Center (NOC)** je dohledové centrum, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Účastník, Uživatel ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a ..... informuje o obnovení poskytovaných služeb.
- 3.4. **Porucha** (dále též i Závada) je stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.
- 3.5. Termínem **Služba** nebo **Služby** se v dohodě SLA rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se ..... zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se ..... zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.6. **Smlouva** je tato smlouva, definovaná v odstavci 1.1.
- 3.7. **Smluvní Strany** je společné označení pro ..... a Účastníka, Uživatele.
- 3.8. **Výpadek Služby** je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy do obnovení Služby.
- 3.9. **Zřízení Služby** značí datum, ke kterému ..... zaručuje zprovoznění Služby Účastníkovi, Uživateli. .... toto datum potvrdí Účastníkovi, Uživateli písemně po přijetí objednávky nebo uzavření smlouvy.

### 4. Dostupnost služeb a záruky za spolehlivost provozu

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

4.1.1. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše, úroveň 1 („standard“):

<b>měsíční dostupnost služby</b>	<b>výše smluvní pokuty</b>
100% - 99,5%	0%
99,49% - 98%	10%
97,99% - 97%	30%
96,99% - 96,0%	50%
95,99% - 95,0%	75%
je menší než 95%	100%

## **5. Zřízení služby a garantovaná doba zřízení**

5.1. Zřízení Služby provede ..... k datu stanoveném ve smlouvě. Pokud je datum Zřízení Služby zpožděno oproti dohodnutému datu z důvodů na straně ....., je Účastník, Uživatel odškodněn snížením jednorázového zřizovacího poplatku podle následující tabulky:

<b>počet dnů zpoždění</b>	<b>snížení zřizovacího poplatku</b>
do 10 pracovních dnů	25%
do 20 pracovních dnů	50%
do 30 pracovních dnů	75%
více než 30 pracovních dnů	100%

## **6. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování**

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

Adresa: .....  
Telefon: .....  
e-mail: .....

6.2. Zjistí-li Účastník, Uživatel Poruchu nebo Závadu Služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, e-mailem nebo písemně na virtuální dohledové centrum NOC.

6.3. Nahlášení Poruchy nebo Závady je prováděno dle následující procedury:

Účastník, Uživatel:

- Sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa/číslo smlouvy)
- Poskytne informace týkající se Poruchy nebo Závady
- Odsouhlasí Začátek Poruchy s operátorem dohledového centra NOC

NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí Poruchy od Účastníka, Uživatele
- Odsouhlasí Začátek Poruchy s Účastníkem, Uživatелеm
- Dohodne s Účastníkem, Uživatелеm způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.

6.4. Pokud oznamovatel Poruchy nebo Závady nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za Začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.

6.5. Dohledové centrum NOC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:

NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Sdělí číslo Poruchy
- Sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Účastníkem, Uživatелеm nebo stanoven podle odstavce 6.4 této dohody SLA
- Oznámi příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa
- Informuje o krocích podniknutých k opravě Poruchy
- Oznámi předběžný termín obnovení Služby

6.6. Za obnovení Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby a Účastník, Uživatel je informován, že Porucha byla odstraněna.

6.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Účastníka, Uživatele oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka, Uživatele nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.

6.8. Účastník, Uživatel potvrdí ....., že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Účastník, Uživatel v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.

6.9. Pokud operátor dohledového centra NOC a kontaktní osoba Účastníka, Uživatele nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury Eskalace.

6.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Účastníkovi nebo Uživateli emailem nebo telefonicky doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- Identifikaci operátora dohledového centra NOC
- Identifikaci Služby a Poruchy
- Začátek Poruchy
- Popis příčin a způsobu Poruchy
- Vyjádření, zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu Poruchy

6.11. Pokud ..... provede pouze dočasnou opravu poruchy, je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Účastníkovi, Uživateli termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Účastníka, Uživatele o této plánované opravě předem.

6.12. .... má právo účtovat Účastníkovi, Uživateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Účastníkem, Uživatelem objektivně zjistí, že nastala jedna z těchto situací:

- Závada není na straně .....
- Závadu zavinil Účastník, Uživatel
- Závada vůbec nenastala

## 7. Proces eskalace

7.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledové centra NOC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces Eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu .....

7.2. Procesní schéma Eskalace se skládá ze 3 úrovní. Některé z podmínek pro zahájení eskalace na jednotlivých úrovních uvádí následující tabulka:

<b>eskalace</b>	<b>typická podmínka pro zahájení eskalace</b>
úroveň 1	technik dohledového centra NOC již v počátečním stadiu pozná, že nahlášenou poruchu nedokáže řešit bez dodatečných zdrojů
úroveň 2	je nutné rychlé nebo dočasné náhradní řešení umožňující odstranění poruchy
úroveň 3	problém není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci

7.3. Technici dohledového centra NOC mají k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Účastníkovi nebo Uživateli. V případě Eskalace předá Stupeň 1 veškeré informace o stavu nahlášené závady vč. kontaktních údajů Účastníka, Uživatele na eskalační úroveň Stupeň 2, který následně kontaktuje Účastníka, Uživatele.

## 8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tuto dohodu SLA lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou Smluvních Stran.

V ..... dne:

V ..... dne:

Za Poskytovatele:

Za Účastníka, Uživatele:

.....

.....