

SLA – Service Level Agreement

společnosti VAŠADMIN.EU s. r. o.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Service Level Agreement (dále jen SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi poskytovatelem a objednatelem o úrovni kvality poskytované služby.
- 1.2. SLA umožňuje definovat kvalitu a garance služby pomocí vybraných parametrů.
- 1.3. SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivé službě elektronických komunikací (dále jen „služba“) poskytovatele.
- 1.4. Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické a cenové specifikaci služeb ke smlouvě o přístupu k síti internet. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.4 tohoto dokumentu.

2. Definice parametrů SLA

2.1. Dostupnost služby

- 2.1.1. Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100 \%$$

- 2.1.2. **T_s** značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci objednateli poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby dle ustanovení článku VI. Všeobecných podmínek poskytování služby přístupu k síti internet společností VAŠADMIN.EU s.r.o.

T_n značí období, po které objednatel nemohl službu řádně používat z důvodů na straně poskytovatele.

- 2.1.3. Doby a období se počítají na celé byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4. Do doby nedostupnosti služby **T_n** se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že objednatel neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěné v místě připojení objednatele.
- 2.1.5. Do doby nedostupnosti služby **T_n** se nezapočítávají závady, o nichž poskytovatel objektivně zjistil, že není příčina na straně poskytovatele anebo že je zavinil objednatel.
- 2.1.6. Objednatel je povinen zajistit pro oprávněné osoby poskytovatele přístup k zařízení poskytovatele umístěnému v objektu, kde je služba instalována, a to pro účely objednatelem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s objednatelem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud objednatel nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní technik nebo skupina poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti objednatele vzniknou poskytovateli jakékoliv výdaje (např. nutností opakovaní výjezdu k opravě) má poskytovatel právo požadovat úhradu takto vzniklých výdajů od objednatele.

2.2. Doba provádění plánované údržby

- 2.2.1. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací poskytovatele jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - A. servisní okno „A“: - každé úterý v lichém kalendářním týdnu od 01:00 do 04:00 hodin. Servisní okno „A“ může poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem větší části sítě.
 - B. servisní okno „B“: - každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

- 2.2.2. Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit objednateli svůj úmysl využít servisního okna předem, a to nejméně s týdenním předstihem. V případě, že by přerušení služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit objednateli závažnou újmu nebo škodu, může objednatel písemně požádat poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností poskytovatele je k takové žádosti objednatele přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 2.2.3. V době servisního okna nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci **Ts**, ani doby nedostupnosti služby **Tn**.

2.3. Maximální počet a doba trvání servisních prací

Servisní prací se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíhož vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů služby nebo k poruše služby.

2.4. Maximální počet poruch (Integrita služby), maximální doba obnovy služby po poruše

- 2.4.1. 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.
- 2.4.2. Parametry uvedené v odst. 2.3 a 2.4 jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12-ti kalendářních měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána objednateli.

	SLA – D
Měsíční dostupnost služby	
	99,90%
Dostupnost 99,9%-99,5%	slev a 5%
Dostupnost 99,5%-99%	slev a 10%
Dostupnost 99%-98%	slev a 20%
Dostupnost 98% a menší	slev a 30%
Maximální počet poruch – integrita služby	
Maximální počet poruch za měsíc	1
slev a za každou další záv adu	4%
Maximální počet poruch za rok	4
slev a za každou další servisní práci	10%
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)	7
slev a za nedodržení termínu	4%
Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
slev a za každou další servisní práci	4%
maximální počet servisních prací za rok	4
slev a za každou další servisní práci	4%
Maximální doba servisních prací	
Maximální doba servisních prací za měsíc	12 hodin
slev a za každou další započatou hodinu práce	4%
Maximální doba servisních prací za rok	24 hodin
slev a za každou další započatou hodinu práce	4%
Maximální doba opravy poruchy	
	8 hodin
slev a za každou další hodinu	5%
maximální slev a za opravy celkem	20%
Postup v případě nedostupnosti Služby	
	ano
slev a za nedodržení postupu	4%

3. Postup při řešení poruchy služby

3.1. Definice poruchy služby

- 3.1.1. 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.
- 3.1.2. Objednatel, případně pověřený zástupce objednatele, je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytované služby dle předmětu smlouvy, telefonicky poskytovateli:

Pracovní dny 8:00-12:00 hod. a 13:00–17:00 hod.	+ 420 774636091
So-Ne, státní svátky 9:00-18:00 hod.	+ 420 774636091
Přímé spojení na hlavního technika 24/7	+ 420 774636091

- 3.1.3. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:
- identifikaci objednatele
 - místo připojení služby
 - identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známa)
 - popis závady
 - čas, kdy se závada projevila T_0
 - čas nahlášení závady T_1
 - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni
- 3.1.4. Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany nejpozději do 60 dnů po skončení fakturačního období. Obsah sdělení musí být dostatečný proto, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněná formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5. Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.6. Jestliže objednatel neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v místě připojení služby, či as T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah objednatelem umožněn. Pokud objednatel neumožní poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.7. Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku objednatel nedodržel provozní podmínky např. výpadek napájení v koncovém bodu služby, je považována za závadu na straně objednatele.
- 3.1.8. V případě sporu o existenci nebo umístění závady je poskytovatel povinen na žádost objednatele vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil objednatel, případně že závada vůbec nenastala postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.9.
- 3.1.9. Poskytovatel má právo účtovat objednateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady objednatelem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil objednatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle jednotkových cen dle platného ceníku poskytovatele.
- 3.1.10. Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když poskytovatel sdělí objednateli (např. telefonicky), že byla poskytovatelem dokončena obnova služby po poruše. Tento okamžik je označen jako T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka objednatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (např. hlasová schránka, email nebo SMS).
- 3.1.11. Pokud během 60-ti minut po T_{opr} oznámí objednatel poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že služba poskytovatele stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} doposud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů služby poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.12. Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti služby v případě, že porucha má příčinu na straně poskytovatele.
- 3.1.13. Porucha o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby (T_n).

3.2. Řešení poruchy služby

- 3.2.1. Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne poskytovatel s jejím odstraňováním.
- 3.2.2. Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy (T_1) nejpozději do 2 hodin informuje objednatele 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 objednatele bezprostředně.
- 3.2.3. V případě, že objednatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak považován okamžik, kdy je objednatel připraven.
- 3.2.4. Po obnovení služby po poruše bude poskytovatel neprodleně informovat objednatele, že porucha služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka objednatele je nedostupné, poskytovatel informuje objednatele prokazatelným odesláním oznámení (např. hlasová schránka, e-mail nebo SMS)
- 3.2.5. Objednatel po obnovení služby po poruše neprodleně prověří funkčnost služby, případně nejpozději do 60-ti minut po T_{opr} oznámí poskytovateli, že služba stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.6. Nesouhlasí-li objednatel s údaji obdrženy od poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pověřeného pracovníka.

4. Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

4.1. Dostupnost služby

Za část období, ve kterém nebyla služba dostupná, má objednatel nárok na vrácení poměrné části úhrady dle článku I V. odst. 2. písm. a) Všeobecných podmínek poskytování služby přístupu k síti internet společností VAŠADMIN.EU s.r.o. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost služby, náleží účastníkovi další sleva dle odst. 2.4.

4.2. Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisních prací z důvodů zavinění na straně poskytovatele, náleží objednateli sleva dle odst. 2.4. V případě, že počet nebo doba trvání servisních prací přesáhne maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží objednateli sleva dle odst. 2.4.

4.3. Poruchy služby

V případě, že počet poruch služby, které mají příčinu na straně poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží objednateli sleva dle odst. 2.4. 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 objednateli sleva dle odst. 2.4.

4.4. Postup při řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy služby z důvodu zavinění na straně poskytovatele, náleží objednateli sleva dle odst. 2.4.

4.5. Výpočet slevy za službu

Slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu podle dle odst. 2.4.

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

4.6. Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná 50% měsíčního poplatku.