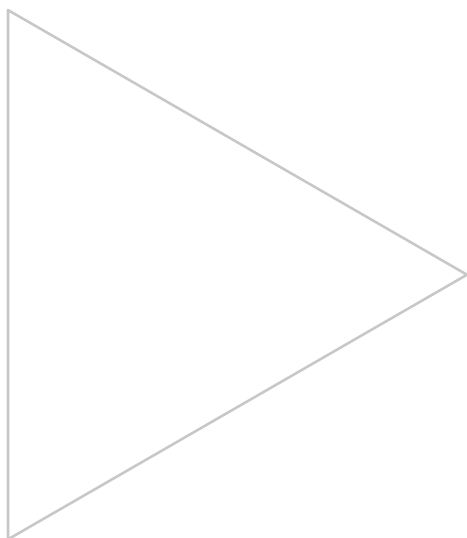


SLA
PŘÍLOHA 13



Obsah

1	Základní podmínky	3
2	Způsob objednání SLA.....	3
3	Definice pojmů.....	3
4	Garantované parametry a ceny.....	4

1 Základní podmínky

- 1.1 Předmětem SLA (dohodnuté úrovně služeb) jsou CETIN garantované parametry měsíční dostupnosti, maximální délky poruchy služby přístupu ke koncovým úsekům poskytovaných na základě této Smlouvy.
- 1.2 Předmětem SLA ze strany Poskytovatele je závazek zaplatit za tuto garanci kvality poskytovaných služeb cenu dle článku 4.1. SLA.

2 Způsob objednání SLA

- 2.1 Službou SLA se rozumí individuální úroveň služeb poskytovaných CETIN Poskytovateli na základě Smlouvy. Pro nově zřizované služby přístupu ke koncovým úsekům bude požadavek SLA definován v objednávce konkrétní služby Přístupu ke koncovým úsekům.

3 Definice pojmů

3.1 Sledované období z hlediska SLA

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období rovněž dojde k poskytnutí dobropisu ve výši ceny za SLA, pokud ve sledovaném období nebyly garantované parametry dodrženy. V tomto případě má Poskytovatel v měsíci následujícím po sledovaném období také možnost písemně požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny za službu.

3.2 Doba odezvy

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Poskytovatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení je nazývána *Doba odezvy*.

3.3 Průběžná informace o poruše

V případě, že délka poruchy překročí garantovanou délku poruchy 4, Poskytovatel si může kdykoliv zjistit stav procesu odstraňování poruchy posláním dotazu přes B2B rozhraní.

3.4 Dostupnost služby

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla Poskytovateli služba dostupná bez poruch z důvodu na straně společnosti CETIN, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci})] \times 100}{(\text{počet hodin v měsíci})}$$

Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do parametru dostupnosti a maximální délky trvání poruchy v měsíci, v kterém byla ukončena.

Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- Porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě CETIN;
- porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje CETIN, případně poruchy způsobené Poskytovatelem nebo činností vykonávanou osobou Poskytovatelem pověřenou;
- doba, po kterou není zaměstnancům údržby CETIN (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu Poskytovatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Poskytovatele;
- doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Poskytovatele delší než 30 minut.

3.5 Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby

Plánované práce jsou popsány v Příloze 10 Smlouvy.

3.6 Objednávka SLA

Poskytovatel objednává nebo ruší úroveň SLA pro stávající služby. Objednávka musí obsahovat zejména tyto údaje: číslo a označení služby, datum, od kterého je SLA pro daný Přístup uplatňováno a úroveň SLA pro danou službu.

3.7 Reporting

CETIN zpracuje na základě založených Poruchových lístků Měsíční report garantovaných parametrů SLA (dále jen *Měsíční report*), s přehledem poruch a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny služby Přístupu ke koncovým úsekům s definovanou SLA, které byly v poruše a dodá jej Poskytovateli společně s daňovým dokladem k úhradě CETIN poskytnutých služeb Přístupu ke koncovým úsekům, a to v měsíci následujícím po hodnoceném období. V případě, že v daném měsíci nebyla služba v poruše, nebude report zaslán.

3.8 Reklamace

Pokud Poskytovatel nesouhlasí s údaji v Měsíčním reportu poruch, může tyto své výhrady uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne dodání (předání) platebního dokladu s vyúčtováním cen.

4 Garantované parametry a ceny

CETIN službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy služby. SLA je poskytováno ke službám přístupu ke koncovým úsekům, kde jsou definovány různé úrovně parametrů služby podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp. maximální délku nepřetržité poruchy. Různé úrovně parametrů SLA odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupovém vedení. Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

Tabulka 1: Parametry SLA

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost (v %)	Max. délka poruchy (hod.)	Odezva po ohlášení poruchy (hod.)	Délka přerušení z důvodu údržby a plán. prací (v hod/rok)
SLA Basic	-	15	-	-
SLA 99.0	99,0	12	1	10
SLA 99.5	99,5	8	1	10
SLA 99.7	99,7	6	1	10
SLA 99.9	99,9	4	1	10
SLA 99.9xx	99,9xx	1	1	10

4.1 Ceny za SLA

Cena za SLA na daném Přístupu se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby přístupu ke koncovým úsekům dle ceníků jednotlivých služeb přístupu ke koncovým úsekům beze slev a doplňkových služeb.

Tabulka cen za SLA

Služba	Úroveň SLA	Cena za SLA (% z měsíční ceny služby)
Carrier Ethernet Access (CEA) nesymetrické rychlosti a symetrické rychlosti do 20 Mbit/s včetně, Carrier Ethernet Access MW (CEA MW) symetrické rychlosti do 20 Mbit/s včetně	SLA 99.0	0%
Carrier Ethernet Access (CEA) symetrické rychlosti do 20 Mbit/s včetně, Carrier Ethernet Access MW (CEA MW) symetrické rychlosti do 20 Mbit/s včetně	SLA 99.5	10%
Carrier Ethernet Access (CEA) rychlosti nad 20 Mbit/s, Carrier Ethernet Access MW (CEA MW) rychlosti nad 20 Mbit/s, Carrier Ethernet Access SPECI (CES MET, CES OPT, CES MW)	SLA 99.5	0%
Carrier Ethernet Access (CEA) rychlosti nad 20 Mbit/s, Carrier Ethernet Access MW (CEA MW) rychlosti nad 20 Mbit/s, Carrier Ethernet Access SPECI (CES MET, CES OPT, CES MW)	SLA 99.7	15%

Carrier TDM Access (CTA)	SLA 99.5	0%
Carrier TDM Access (CTA)	SLA 99.7	15%
Vyšší SLA dle předchozí dohody se společností CETIN	SLA 99.9	Individuální
	SLA 99.9xx	Individuální

4.2 Výpočet a vyúčtování vrácené částky při nedodržení garantovaných parametrů SLA

Při nedodržení jednoho a více garantovaných parametrů dle článku 4 z důvodů na straně CETIN je Poskytovateli vrácena formou dobropisu celá cena za SLA. Dále má Poskytovatel nárok na vrácení poměrné části z *měsíční ceny za dotčenou službu* (dále jen „*měsíční cena*“). Předpokladem pro vrácení poměrné části z měsíční ceny je, že Poskytovatel uplatní nárok na vrácení u společnosti CETIN písemnou formou do 2 měsíců, od data v než došlo k nedodržení jednoho nebo více garantovaných parametrů dle článku 4 z důvodů na straně CETIN. CETIN zasílá Poskytovateli Měsíční report garantovaných parametrů. Nárok zaniká, pokud není ve lhůtě uplatněn. V případě platební nekázně Poskytovatele bude částka vyúčtována až po vyrovnání splatných pohledávek CETIN za Poskytovatelem.

Výše poměrné části z měsíční ceny se vypočítá následujícím způsobem:

Dostupnost služby/měsíc					Poměrná část měsíční ceny k vrácení
SLA 99.0	SLA 99.5	SLA 99.7	SLA 99.9	SLA 99.9xx	
99.00 % a větší	99.50 % a větší	99.70 % a větší	99.90 % a větší	99.9xx % a větší	0%
98.99 % - 98.30 %	99.49 % až 98.90 %	99.69 % až 99.30 %	99.89 % až 99.50 %	(99.9xx-0.001)% až 99.80%	5%
98.29 % - 97.60 %	98.89 % až 98.30 %	99.29 % až 98.90 %	99.49 % až 99.10 %	99.79 % až 99.70 %	10%
97.59 % - 96.90 %	98.29 % až 97.70 %	98.89 % až 98.50 %	99.09 % až 98.80 %	99.69 % až 99.60 %	15%
96.89 % - 96.20 %	97.69 % až 97.30 %	98.49 % až 98.20 %	98.79 % až 98.60 %	99.59 % až 99.50 %	20%
Méně než 96.20 %	Méně než 97.30 %	Méně než 98.20 %	Méně než 98.60 %	Méně než 99.50 %	30%

Trvání poruchy v hodinách					Poměrná část měsíční ceny k vrácení
SLA 99.0 SLA 0	SLA 99.5	SLA 99.7	SLA 99.9	SLA 99.9xx	
Porucha ≤ 12	Porucha ≤ 8	Porucha ≤ 6	Porucha ≤ 4	Porucha ≤ 1	0%
12.01 - 16	8.01 až 12	6.01 až 9	4.01 až 6	1.01 až 2.50	5%
16.01 - 20	12.01 až 16	9.01 až 12	6.01 až 7	2.51 až 3.50	10%
20.01 - 24	16.01 až 19	12.01 až 13	7.01 až 8	3.51 až 4.50	15%
24.01 - 28	19.01 až 20	13.01 až 14	8.01 až 9	4.51 až 5.50	20%
Více než 28	Více než 20	Více než 14	Více než 9	Více než 5.5	30%

- Pravidlo pro počítání výše vrácené části měsíční ceny za překročení garantované délky PORUCHY více než jedenkrát v měsíci: za každou takovou poruchu bude vyčíslena poměrná část měsíční ceny k vrácení, tyto části měsíční ceny budou sečteny, avšak součet vrácených částí měsíční ceny ZA PORUCHY může být maximálně 30 %. Toto pravidlo nemá vliv na vrácení části měsíční ceny za překročení měsíční dostupnosti.
- Vrácení poměrné části měsíční ceny bude aplikováno jak za DOSTUPNOST, tak za trvání PORUCHY v případě, že nebudou dodrženy oba z garantovaných parametrů. Poměrná část měsíční ceny se tudíž v takovém případě bude skládat z obou částí měsíční ceny. Celková výše vrácené měsíční ceny při nedodržení OBOU PARAMETRŮ může být maximálně 60 %.
- Pokud doba jedné poruchy překročí 7 kalendářních dnů, Poskytovatel má právo okamžitě dotčenou Službu zrušit. Pokud Poskytovatel dotčenou Službu nezruší, výše uvedený způsob vrácení poměrné části měsíční ceny se neaplikuje a CETIN vrátí Poskytovateli měsíční cenu za daný kalendářní měsíc.
- Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.

4.3 Vrácení ceny za nedodržení garantovaných parametrů

Vrácení ceny u dotčené služby Přístupu ke koncovým úsekům, na které nebyly dodrženy garance SLA stanovené dle této SLA, zároveň nahrazuje u služeb Přístupu ke koncovým úsekům s SLA poměrnou část ceny vrácenou Poskytovateli podle ustanovení 2.5. Přílohy 12 – Kvalita služby při závadě služby delší než 2 dny.