# PŘÍLOHA A

# SLA

1. Definice pojmů
   1. Následující uvedené pojmy uvozené velkým počátečním písmenem mají v této příloze význam, který je jim níže přiřazen.

|  |  |
| --- | --- |
| Doba Poruchy | znamená dobu od okamžiku Nahlášení Poruchy do Ukončení Poruchy. |
| Dostupnost Služby | má význam uvedený v článku 3 této přílohy. |
| Měsíční report | má význam uvedený v odst. 2.9 této přílohy. |
| Nahlášení Poruchy | má význam uvedený v odst. 2.2 této přílohy. |
| Sledované období | znamená kalendářní měsíc, v němž dochází k poskytování Služby společností CETIN Partnerovi a v jehož průběhu je sledováno dodržování parametrů SLA. Vyhodnocení parametrů SLA ve Sledovaném období se provádí v měsíci následujícím po vyhodnocovaném Sledovaném období. |
| Ukončení Poruchy | má význam uvedený v odst. 2.8 této přílohy. |

* 1. **Přerušení z důvodu Plánovaných prací, Emergency PEW nebo údržby**

Přerušení z důvodu Plánovaných prací, Emergency PEW nebo údržby je takové přerušení Služby, které je oznámeno Partnerovi v souladu se Smlouvou**.** Plánované práce, Emergency PEW nebo údržba budou plánovány tak, aby byla minimalizována doba přerušení dotčené Služby.

1. Odstraňování Poruch
   1. Společnost CETIN zajistí odstranění Poruchy v návaznosti na Nahlášení Poruchy a uvede Službu v Poruše do stavu před Poruchou.
   2. Komunikaci s Účastníkem Partnera týkající se výpadků služeb poskytovaných Partnerem Účastníkům Partnera s využitím Služeb zajišťuje výhradně Partner. Před zasláním či sdělením výzvy k odstranění Poruchy Partnerem společnosti CETIN („**Nahlášení Poruchy**“) provede Partner veškeré nezbytné kroky k ověření, zda příčina výpadku služby poskytované Partnerem Účastníkovi Partnera je na straně společnosti CETIN, tj. zejména zda příčina výpadku služby poskytované Partnerem Účastníkovi Partnera není na straně Partnera nebo Účastníka Partnera, resp. zda příčina Poruchy není na straně Partnera. Odpovědnost společnosti CETIN za újmu vzniklou Účastníkovi Partnera v důsledku Poruchy je vyloučena.
   3. Pokud Partner před Nahlášením Poruchy neprovede všechny nezbytné kroky k ověření, zda příčina výpadku služby poskytované Partnerem Účastníkovi Partnera není na straně Partnera nebo Účastníka Partnera, resp. zda příčina Poruchy není na straně Partnera, platí, že se jedná o neoprávněný požadavek na odstranění Poruchy.
   4. Společnost CETIN je oprávněna ověřit u osoby pověřené Partnerem, jejíž kontaktní údaje Partner společnosti CETIN sdělil při Nahlášení Poruchy, že příčina výpadku služby poskytované Partnerem Účastníkovi Partnera není na straně Partnera nebo Účastníka Partnera, zejména na jejich koncovém zařízení. Partner je rovněž povinen společnosti CETIN tuto informaci poskytnout a umožnit přístup ke koncovému zařízení pro ověření informace.
   5. **Nahlášení Poruchy**

Partner provádí Nahlášení Poruchy telefonicky nebo jinými dohodnutými prostředky, a to na pracoviště společnosti CETIN uvedené v Příloze D – Kontakty. Partner definuje v Příloze D - Kontakty příslušná pracoviště (technická a dohledová pracoviště Partnera), která na straně Partnera:

* + 1. řeší akutní provozní problémy a poruchové stavy všech Služeb. Na toto pracoviště zasílá společnost CETIN Partnerovi *„Odezvu na Poruchu“*, *„Oznámení o Přerušení Poruchy“* a *„Hlášení o Ukončení Poruchy“*,
    2. evidují a přijímají oznámení o přerušení Služby z důvodu Plánovaných prací, Emergency PEW nebo údržby. Na toto pracoviště předem oznamuje společnost CETIN Partnerovi přerušení Služby z důvodu Plánovaných prací, Emergency PEW nebo údržby.
  1. Technická podpora společnosti CETIN pro příjem hlášení o Poruchách je nepřetržitě dostupná na telef. čísle: **800 129 100** nebo e-mailem na **isoc@cetin.cz**. Společnost CETIN není odpovědná za dodržení parametrů SLA v případech, kdy Porucha není Partnerem řádně nahlášena na uvedené kontakty.

Nahlášení Poruchy se řídí následující procedurou:

Partner:

* Nahlásí označení Služby/okruhu, na které/m se vyskytla Porucha.
* Nahlásí svoji identifikaci (kontaktní údaje - jméno, příjmení, obchodní firmu či název, telefon, e‑mail, adresu).
* Uvede údaje o Poruše (čas zjištění Poruchy a popis Poruchy).
* Odsouhlasí čas začátku Poruchy s operátorem společnosti CETIN.
* Vyloučí příčinu Poruchy na straně Partnera či Účastníka Partnera.
* Uvede další informace na základě žádosti společnosti CETIN, které jsou nezbytné k odstranění Poruchy.

V případě, že Partner řádně nesplní uvedené povinnosti, nejedná se o Nahlašení Poruchy.

Operátor společnosti CETIN:

* Ohlásí svoji identifikaci.
* Potvrdí převzetí Poruchy a čas Nahlášení Poruchy od Partnera.
* Sdělí identifikaci Poruchy (číslo poruchového lístku).

V případě, že Partnerovi není známo přesné označení Služby/okruhu a společnost CETIN musí ohlašovanou Službu/okruh identifikovat z databáze, považuje se za čas Nahlášení Poruchy čas, kdy byla Služba přesně identifikována.

* 1. **Průběh řešení Poruchy**
     1. Společnost CETIN je povinna informovat Partnera o krocích vedoucích k Ukončení Poruchy a předpokládané době Ukončení Poruchy dle stanovené Doby odezvy. V případě, že Doba Poruchy překročí délku dle SLA, je Partner informován o stavu Poruchy v pravidelných intervalech dohodnutých mezi kontaktními osobami Stran. Partner je v průběhu odstraňování Poruchy povinen sdělit společnosti CETIN veškeré informace, které povedou k lokalizaci a co nejrychlejšímu Ukončení Poruchy.
     2. Kontaktní osoba společnosti CETIN po získání dostatečných informací od příslušného pracoviště údržby a od pracoviště dohledu nebo jiných pracovišť zapojených do odstraňování Poruchy sdělí kontaktní osobě Partnera následující informace:
        1. Označení Služby.
        2. Předpokládanou příčinu Poruchy (obecně: porucha zařízení, porucha na trase mimo území ČR atd.).
        3. Rozhodnutíspolečnosti CETIN (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci Poruchy či k Ukončení Poruchy až do místa ukončení Služby/okruhu v objektu Partnera.
        4. Opatření směřující k Ukončení Poruchy a předpokládaný čas Ukončení Poruchy.
     3. Pokud je pro odstranění Poruchy nezbytný přístup servisní čety společnosti CETIN k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup, je Partner povinen tento přístup umožnit. Pokud Partner přístup neumožní, přerušuje se Doba Poruchy. Společnost CETIN o přerušení Doby Poruchy a jeho důvodu informuje Partnera e-mailem nebo telefonicky a zároveň s Partnerem dohodne čas, kdy bude přístup servisní čety společnosti CETIN umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisní čety společnosti CETIN, je načítání Doby Poruchy znovu zahájeno.
  2. **Ukončení Poruchy**
     1. Porucha je ukončena zprovozněním Služby, která byla v Poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, ve kterém se Služba nacházela před Nahlášením Poruchy, a odesláním oznámení Partnerovi o Ukončení Poruchy („**Ukončení Poruchy**“). Pro určení Doby Poruchy se za čas Ukončení Poruchy považuje čas odeslání oznámení Ukončení Poruchy společností CETIN Partnerovi. Čas plynoucí v případě obtížné dosažitelnosti kontaktní osoby na straně Partnera se do Doby Poruchy již nezapočítává a v takovém případě se za čas Ukončení Poruchy považuje okamžik, kdy společnost CETIN odstraní nahlášenou Poruchu a je zahájen proces kontaktování Partnera pro odsouhlasení Ukončení Poruchy. V případě, že Partner nesouhlasí s tím, že Porucha byla ukončena, a sdělí toto zjištění v delší lhůtě než 30 (třicet) minut po odeslání oznámení o Ukončení Poruchy společností CETIN, nepočítá se tato doba do Doby Poruchy. V případě neshody Partnera a společnosti CETIN o tom, zda Služba byla uvedena do minimálně stejného technického stavu, ve kterém se Služba nacházela před Nahlášením Poruchy je Partner oprávněn eskalovat situaci na kontaktní osoby společnosti CETIN. Jména a kontaktní čísla jsou uvedena v Příloze D – Kontakty.
     2. Na vyžádání Partnera je možné odeslat Partnerovi e-mailem vyjádření k Poruše, a to nejpozději do 48 (čtyřiceti osmi) hodin od Ukončení Poruchy, na kontakty uvedené v Příloze D – Kontakty. Toto hlášení obsahuje: označení Služby, jméno operátora společnosti CETIN a jeho pracoviště, číslo Poruchy (číslo poruchového lístku), příčinu Poruchy (obecně: porucha zařízení, porucha na trase, mimo území ČR atd.) a čas Ukončení Poruchy, textovou poznámku v případě potřeby bližšího vysvětlení.
  3. **Reporting**
     1. Společnost CETIN zpracuje měsíční report parametrů SLA („**Měsíční report**“), s přehledem Poruch a dosažené měsíční Dostupnosti Služby pro všechny Služby, které byly ve Sledovaném období v Poruše a odešle jej Partnerovi na základě požadavku Partnera. V případě, že v daném měsíci nebyla Služba v Poruše, nebude Měsíční report zasílán.

1. Předmět SLA
   1. SLA se rozumí individuální úroveň kvality Služeb poskytovaných společností CETIN Partnerovi na základě Smlouvy. Předmětem SLA (dohodnuté kvalitativní úrovně Služeb) je stanovení úrovně měsíční dostupnosti Služeb a doby zřízení Služby a doby pro opravu Poruchy.
   2. Pro všechny nově zřizované Služby bude požadavek SLA definován v Dílčí smlouvě.
   3. **Způsob objednání SLA**
      1. SLA určité úrovně se objednává uvedením požadavku SLA v Objednávce.
   4. **SLA** **měsíční dostupnost Služby** 
      1. V každém 1 (jednom) kalendářním měsíci index dostupnosti (%) nebude nižší, než:

* 99,5 (pro nezálohované Služby),
* 99,9 (pro zálohované Služby).
  + 1. Hodnota indexu dostupnosti se určí podle níže uvedeného vzorce:

Měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet trvání všech Poruch v měsíci)] x 100

(počet hodin v měsíci)

*Pozn.: počet hodin v měsíci se stanoví podle skutečného počtu dní v měsíci vynásobeného číslovkou 24 např. 30 dnů x 24 = 720 hodin)*

* + 1. Do celkové délky jedné Poruchy a do hodnoty indexu dostupnosti se nezapočítává doba přerušení Služby z důvodů uvedených v článku 17 Smlouvy.
    2. Pokud Porucha přesahuje z jednoho do následujícího kalendářního měsíce, započítává se do parametru Dostupnosti Služby v měsíci, ve kterém byla ukončena.
    3. Do Doby Poruchy se nezapočítává:
       1. doba trvání výpadku či poruchy na vnitřním vedení nebo na, zejména koncovém, zařízení, či softwarovém vybavení, které není ve správě společnosti CETIN;
       2. doba trvání Poruchy způsobené výpadkem napájení, které nezajišťuje společnost CETIN, případně Poruchy způsobené, byť částečně, Partnerem nebo činností vykonávanou osobou jednající na pokyn Partnera;
       3. doba, po kterou není zaměstnancům společnosti CETIN či osobám pověřeným společností CETIN (za účelem opravy Poruchy) na základě žádosti o součinnost umožněn přístup do objektu Partnera či objektu osoby ve smluvním vztahu s Partnerem;
       4. doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků či zařízení Partnera delší než 30 (třicet) minut;
       5. doba trvání Plánovaných prací, Emergency PEW nebo údržby dle odst. 1.2 této přílohy;
       6. doba, po kterou Partner nezajistí dostupnost technické kontaktní osoby nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby;
       7. doba nezbytná pro provedení Změny Služby či jiné změny Služby požadované Partnerem
       8. doba, po kterou byla Služba přerušena v souladu se Smlouvou;
       9. doba, po kterou trvá událost Vyšší moci;
       10. doba, po kterou byla Služba přerušena, či byla jinak nedostupná v důsledku DDoS (*Distributed Denial of Service*) útoku, resp. v důsledku odstraňování následků takového DDoS útoku.
    4. Sankce za nedodržení měsíční dostupnosti Služby je odvozena z měsíční ceny ve výši:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dostupnost Služby/měsíc | | | | Poměrná část měsíční ceny Služby k vrácení |
|  | SLA 99.5 |  | SLA 99.9 |
|  | 99.50 % a větší |  | 99.90 % a větší | 0 % |
|  | 99.49 % až 98.90 % |  | 99.89 % až 99.50 % | 5 % |
|  | 98.89 % až 98.30 % |  | 99.49 % až 99.10 % | 10 % |
|  | 98.29 % až 97.70 % |  | 99.09 % až 98.80 % | 15 % |
|  | 97.69 % až 97.30 % |  | 98.79 % až 98.60 % | 20 % |
|  | Méně než 97.30 % |  | Méně než 98.60 % | 30 % |

* 1. **SLA doba zřízení Služby (včetně změny typu přístupu)**
     1. Maximální doba pro zřízení Služby je 30 (třicet) pracovních dnů od uzavření Dílčí smlouvy, nestanoví-li Dílčí smlouvy jinak. Do lhůty pro zřízení se nepočítá doba, kdy (i) je Partner v prodlení s poskytnutím součinnosti, (ii) zřízení Služby brání nepříznivé povětrnostní či klimatické podmínky, (iii) zřízení Služby brání důvody nezávislé na vůli společnosti CETIN (např. neposkytnutí souhlasu nezbytného ke zřízení třetí osobou).
     2. Sankce za nedodržení maximální doby pro zřízení Služby činí 10 % z ceny za zřízení Služby za každý ukončený kalendářní měsíc prodlení bezprostředně následující po uplynutí maximální doby pro zřízení Služby.
  2. **SLA doba opravy Služby** 
     1. Společnost CETIN odstraní Poruchu do 4 (čtyř) hodiny pro 80 % (osmdesát procent) Poruch, bez nutnosti výjezdu technika).
     2. Společnost CETIN odstraní Poruchu do 12 hodin pro 90 % případů (bez nutnosti výjezdu technika).
     3. Společnost CETIN odstraní Poruchu do 24 hodin pro 70 % případů (s nutností výjezdu technika.
     4. Sankce za nedodržení maximální doby opravy Služby činí 5 % z měsíční ceny Služby za jednotlivý případ nedodržení doby opravy.
  3. **Cena**
     1. Cena za SLA na daném okruhu pro zálohované Služby dle odstavce 3.4.1 se určuje individuálně.
  4. **Výpočet a vyúčtování slevy při nedodržení SLA**
     1. Při nedodržení jednoho, nebo více parametrů SLA z důvodů výhradně na straně společnosti CETIN má Partner nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny anebo z ceny za zřízení za dotčenou Službu. Nutným předpokladem pro vrácení poměrné části z měsíční ceny Služby je, že Partner uplatní nárok na vrácení u společnosti CETIN písemnou formou nejpozději v měsíci následujícím po Sledovaném období, ve kterém došlo ze strany společnosti CETIN k nedodržení některého parametru SLA, jinak nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny Služby zaniká. Částka bude vrácena prostřednictvím zápočtu vůči ceně Služeb za nejblíže následující zúčtovací období.
     2. Poměrná část měsíční ceny Služby k vrácení v případě nedodržení parametrů SLA bez ohledu na to, jaký parametr SLA nebyl dodržen, může činit nejvýše 60 % (šedesát procent) měsíční ceny dotčené Služby.
     3. V případě, že Partnerovi vznikne v rámci totožného Sledovaného období nárok na vrácení více poměrných částí měsíční ceny v souvislosti s totožnou Službou, má nárok pouze na tu část měsíční ceny Služby, která bude nejvyšší.
     4. Dosažení limitních hodnot parametrů SLA je považováno za splnění parametrů SLA.