

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB (SLA)

Základní parametry SLA

Garantovaná dostupnost služby: 99.5%

Garantovaná doba zřízení:

Tato dohoda o úrovni služeb ("SLA") se vztahuje ke všem službám dodávaným společností Náš NET, u nichž byla objednána a jejichž poskytnutí bylo potvrzeno podpisem produktové specifikace. Dohoda je účinná po celou dobu trvání služeb. Poskytovatel není povinen v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. ve znění předpisů pozdějších uhradovat Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Službami se pro účely této Dohody rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Náš NET zavázal ve Smlouvě nebo Produktové specifikaci, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň, kde se Náš NET zavázal k poskytování garance kvalitativních parametrů. Pro odstranění všech pochybností, smluvní strany se zavazují a prohlašují že:

1. Předání služby

- 1.1. Datem zřízení služby je míněn den, kdy Náš NET informuje Účastníka, že služba je funkční.
- 1.2. Účastník předá Náš NETu během dvou (2) pracovních dnů po přijetí předávacího protokolu:
 - a) potvrzení o přijetí služby (formou podpisu a předání předávacího protokolu Náš NET) nebo
 - b) odmítnutí služby, pokud služba nebude plně funkční (Účastník nicméně nemá právo odmítnout službu pro nepodstatnou poruchu nebo nedostatek, které nemohou způsobit nefunkčnost Služby). V takovém případě je Účastník povinen popsat nedostatky a neshody během dvou pracovních dnů od obdržení předávacího protokolu v rámci oznámení o odmítnutí převzetí služby. Doba od předání služby do doručení odmítnutí služby Náš NET se nezapočítává z hlediska sankcí za nedodržení data zřízení služby do lhůt plnění zřízení služby. Pokud Náš NET dostane oznámení o odmítnutí převzetí služby od Účastníka, provede Náš NET v rozumné míře takové práce, které jsou nutné pro odstranění nedostatků, s nimiž byl seznámen. Po dokončení těchto prací zopakuje Náš NET testy, aby prověřil, že parametry a funkčnost zřizované služby jsou ve shodě s parametry uvedenými na předávacím protokolu a objednávkou předávané služby.
- 1.3. Datum, ke kterému Účastník službu převezme (nebo datum kdy je možné usuzovat, že Účastník službu přijal, k čemuž dochází zejména tehdy, pokud Účastník v rozporu se smlouvou odmítne službu převzít; v takovém případě se má za to, že služba byla Účastníkem převzata), je datum předání služby definované v tomto odstavci 1. Náš NET je oprávněn začít fakturovat každou službu, která byla Účastníkem převzata.

2. Datum zřízení

- 2.1. U všech dodávaných služeb provede Náš NET zřízení služby k datu, na němž se strany dohodly. Pokud je datum zřízení služby (RFS) zpožděno oproti dohodnutému datu zřízení služby z důvodů na straně Náš NET, je Účastník odškodněn snížením jednorázového poplatku za zřízení dle tabulky uvedené níže. Účastník nemá právo na žádné další kompenzace nebo náhradu škody.

Zdržení oproti domluvené době zřízení	Procentuální sleva z jednorázového poplatku
1-10 dní	20 %
11-20 dní	50 %
Více než 21 dní	100 %

3. Garantovaná dostupnost služby

3.1. Náš NET usiluje o dosažení nejvyšší možné míry spolehlivosti. Síť Náš NET je monitorována a udržována 24 hodin denně každý den v roce.

3.2. Náš NET garantuje dostupnost služby po celou dobu trvání služby (garantovaná dostupnost služby).

Dostupnost služby za měsíc je vypočtena dle vzorce

$$\frac{\text{celkem hodin měsíce} - \text{součet hodin plánovaných prací} - \text{počet hodin trvání poruch v měsíci}}{\text{celkem hodin měsíce} - \text{součet hodin plánovaných prací}} * 100$$

3.3. Pokud Náš NET nedosahuje garantované dostupnosti služby pro všechny garantované služby, Účastník bude kompenzován slevou z ceny dle vzorce uvedeného v tabulce níže.

Měsíční dostupnost v %	Sleva z pravidelné měsíční platby
99,5 – 98	5 %
98 – 95	20 %
95 – 90	30 %
méně než 90	50 %

3.4. Jakákoliv sleva z měsíční platby vyplývající z nedodržení garantované dostupnosti služby bude vypočtena po ukončení kalendářního měsíce pro danou službu a bude odečtena od faktury v následujícím měsíci. Maximální měsíční sleva za nedostupnost služby a nedodržení SLA však činí nejvýše 100% z pravidelné měsíční platby za službu.

3.5. Do měsíční nedostupnosti služby nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady ve službě vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- Účastník požaduje od Náš NET otestování služby, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- Služba je změněna nebo upravena na pokyn Účastníka a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry služby definované tímto SLA nemohou být splněny.
- V případě zásahu vyšší moci;
- Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků v rámci služby nebo zařízení způsobených Účastníkem např. výpadek napájení v lokalitě u Účastníka.
- Doba po kterou prokazatelně Účastník nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro zástupce Náš NET nebo pro osoby pověřené firmou Náš NET, aby provedli opravu poruchy.
- Účastník nedokáže zajistit dostupnost technické kontaktní osoby nebo kontaktní osoby pro eskalaci nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby a tímto opomenutím dojde ke zdržení odstranění poruchy.
- Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Účastníkem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována společností Náš NET.
- Plánované práce dle této dohody.
- Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Účastníka delší než 30 minut.

4. Plánované práce a nouzové zásahy

- 4.1. Účastník dostane emailem nebo prostřednictvím SMS na kontaktní osobu přehledné a včasné upozornění od helpdesku Náš NET o plánovaných výpadcích na některých službách z důvodů údržby nebo jiných prací (včetně měření, řešení výpadků a upgrade technického vybavení) – „plánované práce“. Účastník je upozorněn na plánované práce alespoň 7 dní před započítáním prací. Plánované práce jsou vyňaty z výpočtů garantované dostupnosti služby, pokud (a pouze do tohoto rozsahu) nepřesáhnou 12 hodin reálné nedostupnosti v kalendářním roce. Výjimkou z povinnosti upozornění v termínech uvedených v této dohodě je řešení nouzových zásahů, kdy je Účastníkovi poskytnuto v rozumné míře tolik informací, kolik je možné. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- 4.2. Náš NET informuje Účastníka pouze o takových plánovaných pracích, které ovlivní nebo mohou ovlivnit provoz služeb Účastníka.
- 4.3. Všechny plánované práce nebo nouzové zásahy jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu na kterékoliv službě. Výpadky z důvodů nouzových zásahů jsou zahrnuty do výpočtů garantované dostupnosti služby.
- 4.4. Upozornění o plánovaných pracích nebo naléhavých zásazích budou posílány na kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci a eskalační kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci. Upozornění budou zaslána na email nebo SMS. Účastník je povinen poslat potvrzení o přijetí informace týkající se plánované práce na email helpdesk@nasnet.cz nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení upozornění od firmy Náš NET, že jsou tyto práce plánovány. V případě, že náš NET do 1 pracovního dne neobdrží písemný nesouhlas s provedením plánované práce, budou práce považovány za schválené a bude se k nim přistupovat jako k plánovanému zásahu.

5. Hlášení poruch

5.1. Přijetí poruchy

Účastník je povinen pro nahlášení poruchy použít těchto telefonních čísel:

- a) V pracovní dny v době 8:00 – 18:00 telefon 314 008 200
- b) Mimo pracovní dobu telefon 606 725 820 nebo 731 615 700

5.2. Při nahlášení problémů uveďte:

- a) typ služby (typ služby nebo její popis najdete v produktové specifikaci)
- b) jméno nebo název firmy
- c) popis problému
- d) jméno a kontaktní telefon nahlašující osoby
- e) jméno a kontaktní telefon na technického zástupce Vaší společnosti, který zajistí součinnost pro vyřešení konkrétního problému

5.3. Odpověď na ohlášení poruchy a diagnostika

Po získání dostatečných informací z monitorovacího centra nebo jiných oddělení zapojených do řešení poruchy poskytne zaměstnanec Náš NETu řešící poruchu následující informace kontaktní osobě Účastníka:

- a) Sdělí svou identifikaci a název svého oddělení
- b) Číslo příslušné služby, jak je uvedeno na předávacím protokolu
- c) Číslo poruchy (číslo trouble ticketu)
- d) Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- e) Důvod výpadku, pokud je v daný okamžik znám
- f) Informace o krocích podniknutých k opravě poruchy a očekávanou dobu trvání výpadku.

Tyto informace budou poskytnuty Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonicky, faxem nebo emailem. Doba pro poskytnutí těchto informací je stanovena na 1 hodinu.

5.4. Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna, když je služba obnovena, tedy když jsou všechny parametry služby plně ve shodě s parametry uvedenými v technické specifikaci služby a když je Účastník informován firmou Náš NET, že porucha byla odstraněna. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, není doba strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Účastníka započtena do doby trvání poruchy. V tomto případě je za konec poruchy považován čas, kdy byla porucha odstraněna a byla započata snaha o kontaktování kontaktní osoby Účastníka, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy. Po ohlášení ukončení poruchy, musí kontaktní osoba Účastníka jasně projevit svůj souhlas nebo nesouhlas, že došlo k odstranění poruchy. Pokud Účastník do 1 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že služba je plně funkční. Jakmile je odsouhlaseno s Účastníkem, že porucha byla odstraněna, bude Účastníkovi emailem odeslána „Zpráva o odstranění poruchy“. Zpráva bude obsahovat:

- a) Jméno a oddělení technika Náš NET
- b) Číslo příslušné služby, které je uvedeno na předávacím protokolu (produktové specifikaci)
- c) Číslo poruchy (číslo Trouble Ticketu)
- d) Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- e) Důvod výpadku, pokud je v daný moment znám (zpravidla: porucha zařízení, poruchy trasy mimo území České republiky ...atd.)
- f) Účastníkem odsouhlasené odstranění poruchy
- g) Textová poznámka v případě nutnosti dalšího vysvětlení

5.5. Náš NET má právo účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně firmy Náš NET, nebo že závadu zavinil Účastník, případně že závada vůbec nenastala.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Tuto Dohodu lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
- 6.2. Pokud nebylo v této Dohodě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající obchodním zákoníkem.
- 6.3. Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 6.4. Smluvní strany prohlašují, že si Dohodu před podpisem Smlouvy přečetly a že tato byla uzavřena dle jejich pravé a svobodné vůle a ne v tísní a ne za nenápadně nevýhodných podmínek v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku