

# SLA -Service Level Agreement

společnosti Jan Babák, JaBaCom – komunikační systémy

## 1 Všeobecná ustanovení

**1.1** Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.

**1.2** SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.

**1.3** SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.

**1.4** Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.

**1.5** Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 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: **(Ts — Tn)**

**dostupnost služby = ————— x 100 %**

**Ts**

**2.1.2** **Ts** značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

**Tn** značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat 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 **Tn** se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.

**2.1.5** Do doby nedostupnosti Služby **Tn** se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.

**2.1.6** Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakovaní výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

### 2.2 Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

**2.2.1** 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.

**2.2.2** Parametry uvedené v tomto odstavci jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána Účastníkovi.

#### SLA-0

<b>Měsíční dostupnost služby</b>	<b>95,00%</b>
Dostupnost 95,0%-93,0% vč.	<b>sleva 5%</b>
Dostupnost 93,0%-90,0% vč.	<b>sleva 10%</b>
Dostupnost 90,0% a menší	<b>sleva 20%</b>
<b>Maximální počet poruch - integrita Služby</b>	
maximální počet poruch za měsíc	<b>2</b>
sleva za každou další závadu	<b>2%</b>
maximální počet poruch za rok	<b>nedefinováno</b>
sleva za každou další závadu	<b>nedefinováno</b>
<b>Doba provádění plánované údržby</b>	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)	<b>7</b>
sleva za nedodržení termínu	<b>2%</b>
<b>Maximální počet prováděných servisních prací</b>	
maximální počet servisních prací za měsíc	<b>2</b>
sleva za každou další servisní práci	<b>2%</b>
maximální počet servisních prací za rok	<b>nedefinováno</b>
sleva za každou další servisní práci	<b>nedefinováno</b>
<b>Maximální doba servisních prací</b>	
maximální doba servisních prací za měsíc	<b>nedefinováno</b>
sleva za každou další započatou hodinu práce	<b>nedefinováno</b>
maximální doba servisních prací za rok	<b>nedefinováno</b>
sleva za každou další započatou hodinu práce	<b>nedefinováno</b>
<b>Maximální doba opravy poruchy</b>	<b>48 hod</b>

#### 2.2.3 Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč