

PŘÍLOHA 13

SLA

CONFIDENTIAL

Obsah

1	ZÁKLADNÍ PODMÍNKY	3
2	ZPŮSOB OBJEDNÁNÍ SLA	3
3	DEFINICE POJMŮ	3
4	POSKYTOVANÉ PARAMETRY A CENY	4

1 Základní podmínky

- 1.1 Předmětem SLA (dohodnuté úrovně Služeb) jsou společností CETIN poskytované parametry měsíční dostupnosti a maximální délky poruchy Služby.
- 1.2 Předmětem SLA ze strany Partnera je závazek zaplatit za takovou úroveň poskytovaných Služeb cenu dle článku 4 této přílohy níže.

2 Způsob objednání SLA

- 2.1 Službou SLA se rozumí individuální úroveň Služeb poskytovaných společností CETIN Partnerovi na základě Smlouvy. Pro nově zřizované Služby bude požadavek SLA definován v objednávce konkrétní Služby.

3 Definice pojmů

3.1 Sledované období z hlediska SLA

- 3.1.1 Dodržování poskytovaných parametrů SLA se sleduje vždy v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů SLA se provede v kalendářním měsíci následujícím po sledovaném kalendářním měsíci. V kalendářním měsíci následujícím po sledovaném kalendářním měsíci rovněž případně dojde k vystavení dobropisu ve výši příslušné ceny za SLA, pokud ve sledovaném kalendářním měsíci nebyly parametry SLA dodrženy. V takovém případě má Partner v kalendářním měsíci následujícím po sledovaném kalendářním měsíci také možnost písemně požadovat vrácení poměrné části příslušné měsíční ceny za Službu ve výši dle této přílohy.

3.2 Doba odezvy

- 3.2.1 Doba odezvy znamená dobu mezi začátkem poruchy a informováním Partnera společností CETIN o krocích vedoucích k odstranění poruchy a o předpokládané době ukončení poruchy.

3.3 Průběžná informace o poruše

- 3.3.1 V případě, že délka poruchy překročí délku poruchy dle čl. 4 této přílohy, Partner je oprávněn kdykoliv zjistit stav procesu odstraňování poruchy posláním dotazu přes B2B rozhraní.

3.4 Dostupnost Služby

- 3.4.1 Dostupnost Služby znamená poměr doby, kdy byla Partnerovi příslušná Služba dostupná bez poruch z důvodu na straně společnosti CETIN, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.
- 3.4.2 Měsíční dostupnost Služby se určí následujícím způsobem:

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

- 3.4.3 Pokud porucha přesahuje z jednoho kalendářního měsíce do následujícího kalendářního měsíce, započítává se doba trvání takové poruchy pouze do parametru dostupnosti Služby a maximální délky trvání poruchy v kalendářním měsíci, ve kterém byla ukončena.

- 3.4.4 Do doby poruchy se pro výpočet parametrů SLA nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě společnosti CETIN;
- porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje společnost CETIN, případně porucha způsobená Partnerem nebo činností vykonávanou osobou Partnerem pověřenou;
- doba, po kterou není zaměstnancům společnosti CETIN (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu Partnera či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Partnera;

d) doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Partnera delší než třicet (30) minut.

3.5 **Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby**

3.5.1 Plánované práce jsou popsány v Příloze 10 - Pravidla a postupy. Pro vyloučení pochybností, plánované práce, ani Emergency PEW se do doby poruchy nezapočítávají.

3.6 **Objednávka SLA**

3.6.1 Partner objednává nebo ruší úroveň SLA pro stávající Služby. Objednávka musí obsahovat zejména tyto údaje: číslo a označení Služby, datum, od kterého je SLA pro danou Službu požadováno a úroveň SLA pro danou Službu.

3.7 **Reporting**

3.7.1 Společnost CETIN zpracuje na základě založených poruchových hlášení měsíční report parametrů SLA („**Měsíční report**“) s přehledem poruch a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny Služby s definovanou SLA, které byly v poruše a zašle jej Partnerovi společně s daňovým dokladem (fakturou) k úhradě společností CETIN poskytnutých Služeb, a to v kalendářním měsíci následujícím po sledovaném kalendářním měsíci. V případě, že v daném měsíci nebyla Služba v poruše, nebude Měsíční report zaslán.

3.8 **Reklamac**

3.8.1 Pokud Partner nesouhlasí s údaji v Měsíčním reportu, může tyto své výhrady uplatnit za podmínek stanovených v Příloze 8 – Účtování a placení.

4 **Poskytované parametry a ceny**

4.1 Společnost CETIN v rámci SLA poskytuje měsíční dostupnost Služby a maximální dobu poruchy Služby v dále uvedených parametrech. SLA je poskytováno ke Službám, kde jsou definovány různé úrovně parametrů Služby podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp. maximální délkou 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.)	Doba odezvy 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

4.2 Ceny za SLA

4.2.1 Cena za SLA pro danou Službu se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny Služby dle ceníku jednotlivých Služeb beze slev a doplňkových služeb.

Tabulka 2: 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, Carrier Ethernet Access LITE (CEA LITE)	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 DUO (CEA DUO), 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 DUO (CEA DUO), 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

4.3 Výpočet a vyúčtování vrácené částky při nedodržení parametrů SLA

4.3.1 Při nedodržení jednoho či více parametrů SLA dle čl. 4 této přílohy z důvodů výhradně na straně společnosti CETIN je Partnerovi vrácena formou dobropisu celá cena za SLA uvedená v této příloze. Dále má Partner nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny za dotčenou Službu („**měsíční cena**“). Předpokladem pro vrácení poměrné části z měsíční ceny je, že Partner uplatní nárok na vrácení u společnosti CETIN písemnou formou, a to nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne, v němž došlo k nedodržení jednoho nebo více parametrů SLA dle čl. 4 této přílohy z důvodů výhradně na straně společnosti CETIN. Společnost CETIN zasílá Partnerovi Měsíční report. Nárok Partnera dle tohoto odstavce zaniká, pokud není ve lhůtě dle předchozí věty řádně uplatněn. V případě, že je Partner vůči společnosti CETIN v prodlení s jakoukoli úhradou, není společnost CETIN povinná,

byť řádně uplatněnému, nároku Partnera vznesenému dle této přílohy vyhovět.

Výše poměrné části z měsíční ceny se vypočítá následujícím způsobem:

Tabulka 3: Tabulka poměrné části měsíční ceny k vrácení při nedodržení dostupnosti Služby

Dostupnost Služby/kalendářní 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 %

Tabulka 4: Tabulka poměrné části měsíční ceny k vrácení při nedodržení dob trvání poruchy

Trvání poruchy v hodinách					Poměrná část měsíční ceny k vrácení
SLA 99.0	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 %

- 4.3.2 V případě, že k překročení délky poruchy dojde v příslušném kalendářním měsíci více než jedenkrát, pak za každou takovou poruchu bude vyčíslena poměrná část měsíční ceny k vrácení s tím, že tyto části měsíční ceny se sčítají, avšak součet těchto poměrných částí měsíční ceny k vrácení nesmí překročit třicet (30) % součtu příslušných měsíčních cen, z nichž se poměrné části vypočítávají, tedy Partnerovi v této souvislosti nevzniká nárok na částku vyšší, než je uvedena v této větě. Toto pravidlo se neuplatní v souvislosti s nároky Partnera za nedodržení dostupnosti Služby, jak je stanovena v této příloze.
- 4.3.3 Vrácení poměrné části měsíční ceny bude aplikováno jak za nedodržení dostupnosti Služby, tak za trvání poruchy v případě, že nebudou dodrženy oba parametry. 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 nesmí překročit šedesát (60) % součtu příslušných měsíčních cen, z nichž se poměrné části vypočítávají, tedy Partnerovi v této souvislosti nevzniká nárok na částku vyšší, než je uvedena v této větě.
- 4.3.4 Pokud doba jedné poruchy překročí sedm (7) kalendářních dnů, Partner má právo okamžitě dotčenou Službu zrušit. Pokud Partner dotčenou Službu nezruší, výše uvedený způsob vrácení poměrné části měsíční ceny se neaplikuje a společnost CETIN vrátí Partnerovi uhrazenou měsíční cenu příslušné Služby za daný kalendářní měsíc.
- 4.3.5 V případě dosažení limitních hodnot parametrů SLA platí, že nedošlo k porušení SLA.
- 4.4 **Vrácení ceny za nedodržení parametrů SLA**
- 4.4.1 V případě, že Partner vznese nárok na vrácení poměrné části měsíční ceny dle této přílohy, nevzniká mu nárok dle čl. 2 odst. 2.5 Přílohy 12 – Kvalita služby při závadě Služby delší než dva (2) dny a současně, vznese-li Partner nárok dle čl. 2 odst. 2.5 Přílohy 12 – Kvalita služby při závadě Služby delší než dva (2) dny nevzniká mu nárok na vrácení poměrné části měsíční ceny dle této přílohy.