

# DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB (SLA 1)

## Základní parametry SLA 1

Garantovaná dostupnost služby: 99.5%

Garantovaná doba zřízení

## OBSAH

1	Předání služby .....	3
2	Datum zřízení .....	3
3	Garantovaná dostupnost služby .....	4
4	Plánované práce a nouzové zásahy .....	4
5	Hlášení poruch .....	5
6	Závěrečná ustanovení .....	6

Tato dohoda o úrovni služeb ("SLA") se vztahuje ke všem službám dodávaným společností Dial Telecom, 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 uhrazovat Uživateli 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 Dial Telecom zavázal ve Smlouvě nebo Produktové specifikaci, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň, kde se Dial Telecom zavázal k poskytování garance kvalitativních parametrů.

Pro odstranění všech pochybností, smluvní strany se zavazují a prohlašují že:

## 1 Předání služby

1.1 Datum zřízení služby ("Datum RFS") je míněn den, kdy Dial Telecom informuje Uživatele, že služba je funkční.

1.2 Uživatel předá Dial Telecomu během dvou (2) pracovních dnů po přijetí předávacího protokolu:

- a) potvrzení o přijetí služby (formou podpisu a předání předávacího protokolu Dial Telecomu) nebo
- b) odmítnutí služby, pokud služba nebude plně funkční (Uživatel nicméně nemá právo odmítnout službu pro nepodstatnou poruchu nebo nedostatek, které nemohou způsobit nefunkčnost Služby). V takovém případě je Uživatel povinen popsat nedostatky a neshody během dvou (2) pracovních dnů od obdržení předávacího protokolu v rámci oznámení o odmítnutí převzetí služby. Doba od předání služby do doručení odmítnutí služby Dial Telecomu se nezapočítává z hlediska sankcí za nedodržení RFS do lhůt plnění RFS. Pokud Dial Telecom dostane oznámení o odmítnutí převzetí služby od Uživatele, provede Dial Telecom v rozumné míře takové práce, které jsou nutné pro odstranění nedostatků, s nimiž byl seznámen. Po dokončení těchto prací zopakuje Dial Telecom 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 Uživatel službu převezme (nebo datum kdy je možné usuzovat, že Uživatel službu přijal, k čemuž dochází zejména tehdy, pokud Uživatel v rozporu se smlouvou odmítne službu převzít; v takovém případě se má za to, že služba byla Uživatelem převzata), je datum RFS definované v tomto odstavci 1. Dial Telecom je oprávněn začít fakturovat každou službu, která byla Uživatelem převzata.

## 2 Datum zřízení

2.1 U všech dodávaných služeb provede Dial Telecom 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 Dial Telecomu, je Uživatel odškodněn snížením jednorázového poplatku za zřízení dle tabulky uvedené níže. Uživatel nemá právo na žádné další kompenzace nebo náhradu škody.

Zdržení oproti příslibenému datu zřízení	Procentuální sleva z jednorázového poplatku
Méně než 6 pracovních dnů	10 %
6-10 pracovních dnů	20 %
11-15 pracovních dnů	30 %
16-20 pracovních dnů	50 %
21-25 pracovních dnů	75 %
Více než 25 pracovních dnů	100 %

### 3 Garantovaná dostupnost služby

3.1 Dial Telecom usiluje o dosažení nejvyšší možné míry spolehlivosti. Sít Dial Telecomu je monitorována a udržována 24 hodin denně každý den v roce.

3.2 Dial Telecom garantuje dostupnost služby po celou dobu trvání služby (garantovaná dostupnost služby). Délka měsíce pro výpočet kompenzace je standardizována na 30 dní (720 hodin).

$$\text{Dostupnost služby/ měsíc} = \frac{((720 - \text{součet trvání plánovaných prací v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci}))}{(720 - \text{součet trvání plánovaných prací v měsíci})} \times 100$$

3.3 Pokud Dial Telecom nedosahuje garantované dostupnosti služby pro všechny garantované služby, Uživatel bude kompenzován slevou z ceny dle vzorce uvedeného v tabulce níže.

Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné měsíční platby
(99,5 - 99,0>	3%
(99,0 - 98,0>	8%
(98,0 - 97,0>	15%
(97,0 - 95,0>	25%
(95,0 - 90,0>	35%
Méně než 90,0	50%

3.4 Jakákoliv sleva z měsíční platby vyplývající z nedodržení garantované dostupnosti služby bude vypočtena za každý měsíc od data RFS 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:

- Uživatel požaduje od Dial Telecomu otestování služby, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- Služba je změněna nebo upravena na pokyn Uživatele 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 Uživatelem např. výpadek napájení v lokalitě u Uživatele.
- Doba po kterou prokazatelně Uživatel nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro zástupce Dial Telecomu nebo pro osoby pověřené Dial Telecomem, aby provedli opravu poruchy.
- Uživatel 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 Uživatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Dial Telecomem.
- Plánované práce dle této dohody.
- Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Uživatele delší než 30 minut.

3.6 Pro každou službu připraví Dial Telecom na měsíční bázi report kvality. Pokud dostupnost klesne pod garantovanou úroveň, zašle Dial Telecom report na email technické kontaktní osoby uvedené v produktové specifikaci.

### 4 Plánované práce a nouzové zásahy

4.1 Uživatel dostane faxem nebo emailem přehledné a včasné upozornění od Helpdesku Dial Telecomu o plánovaných výpadcích na některých službách z důvodů údržby nebo jiných prací (včetně měření, řešení výpadků a upgrade technického vybavení) – „plánované práce“. Uživatel 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 Uživateli poskytnuto v rozumné míře tolik informací, kolik je možné. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

- 4.2 Dial Telecom informuje Uživatele pouze o takových plánovaných pracích, které ovlivní nebo mohou ovlivnit provoz služeb Uživatele.
- 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 a fax, pokud budou obě tyto položky v produktové specifikaci vyplněny. Uživatel je povinen poslat potvrzení přijetí informace týkající se plánované práce na email [helpdesk@dialtelecom.cz](mailto:helpdesk@dialtelecom.cz) nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení upozornění z Dial Telecomu, že jsou tyto práce plánovány. V případě, že Dial Telecom 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

Helpdesk Dial Telecomu provozuje Helpdesk pro přijímání informací o poruchách okruhů v režimu 24\*7\*365 na telefonním čísle +420 226 204 400. Uživatel musí používat toto kontaktní číslo pro ohlášení poruchy, jinak Dial Telecom nemůže garantovat parametry SLA. Ohlášení poruchy služby je prováděno dle následující procedury:

Uživatel:

- Sdělí svou identifikaci (jméno/společnost/adresa)
- Sdělí číslo příslušné služby uvedené na předávacím protokolu příslušné služby
- Poskytne informace týkající se poruchy
- Odsouhlasí začátek poruchy s operátorem Dial Telecomu

Operátor Dial Telecomu:

- Sdělí svou identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Uživatele
- Odsouhlasí začátek poruchy s Uživatelem
- Vloží data do nového trouble ticketu (TT) a sdělí číslo TT Uživateli

Pokud Uživatel nezná přesné číslo služby a operátor Dial Telecomu musí službu identifikovat dotazem z databáze, je za začátek poruchy pro účely kalkulace SLA považován čas, kdy byla služba plně identifikována.

### 5.2 Odpověď na ohlášení poruchy a diagnostika

Po získání dostatečných informací z relevantního oddělení pro řízení sítě a z monitorovacího centra nebo jiných oddělení zapojených do řešení poruchy poskytne zaměstnanec Dial Telecomu řešící poruchu následující informace kontaktní osobě Uživatele:

- Sdělí svou identifikaci a název svého oddělení
- Číslo příslušné služby, jak je uvedeno na předávacím protokolu
- Číslo poruchy (číslo trouble ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Uživatelem
- Důvod výpadku, pokud je v daný okamžik znám (zpravidla porucha zařízení, výpadek trasy mimo území České republiky,...)
- Informace o krocích podniknutých k opravě poruchy (založeno na výsledcích diagnostiky, například: nutnost poslat techniky Dial Telecomu, aby mohla být lokalizována nebo opravena porucha na koncovém bodě v lokalitě Uživatele) a očekávanou dobu trvání výpadku.

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

### 5.3 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 Uživatel informován Dial Telecomem, že porucha byla odstraněna. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Uživatele oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Uživatele nedostupná, není doba

strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Uživatele 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 Uživatele, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy.

Po ohlášení ukončení poruchy, musí kontaktní osoba Uživatele jasně projevit svůj souhlas nebo nesouhlas, že došlo k odstranění poruchy. Pokud Uživatel do 1 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že služba je plně funkční.

Pokud Uživatel a operátor Dial Telecomu nedojdou k souladu v otázce, zda byly všechny technické parametry služby obnoveny (zda je možné poruchu odstranit), budou uplatněny eskalační procedury.

Jakmile je odsouhlaseno s Uživatelem, že porucha byla odstraněna, bude Uživateli faxem nebo emailem odeslána „Zpráva o odstranění poruchy“. Zpráva bude obsahovat:

- Jméno a oddělení operátora Dial Telecomu
- Číslo příslušné služby, které je uvedeno na předávacím protokolu (produktové specifikaci)
- Číslo poruchy (číslo Trouble Ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Uživatelem
- Důvod výpadku, pokud je v daný moment znám (zpravidla: porucha zařízení, poruchy trasy mimo území České republiky ...atd.)
- Uživatelem odsouhlasené odstranění poruchy
- Textová poznámka v případě nutnosti dalšího vysvětlení

5.4 Dial Telecom má právo účtovat Uživateli náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Uživatelem objektivně zjistí, že závada není na straně Dial Telecomu, nebo že závadu zavinil Uživatel, případně že závada vůbec nenastala.

5.5 Eskalační procedury: Helpdesk Dial Telecomu má k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby mohly být předány Uživateli. Tyto informace může Uživatel využít zejména pokud Uživatel není spokojen s úrovní služeb poskytnutých pracovníky první kontaktní úrovně nebo je první kontaktní úroveň z nějakého důvodu nedostupná.

Eskalační kontakty:

Eskalační úroveň	Osoba	Funkce	Email	Telefonní #
Úroveň 1	<i>Petr Procházka</i>	<i>Vedoucí NOC</i>	<i>petr.prochazka@dialtelecom.cz</i>	+420 226 204 106
Úroveň 2	<i>Jakub Valenta</i>	Manager velkoobchodu	<i>jakub.valenta@dialtelecom.cz</i>	+420 226 204 208
Úroveň 2	<i>Jiří Kutílek</i>	Manager prodeje	<i>jiri.kutilek@dialtelecom.cz</i>	+420 226 204 204
Úroveň 3	<i>Ingrid Ledererová</i>	Technická ředitelka	<i>Ingrid.ledererova@dialtelecom.cz</i>	+420 226 204 304

## 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 j 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.