

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB (SLA 5)

Základní parametry SLA 5

Garantovaná dostupnost služby: 99.90 %

Garantovaná doba zřízení:

OBSAH

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

Tato dohoda o úrovni služeb ("SLA") se vztahuje ke všem službám dodávaným společností Quantcom, 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 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 Quantcom zavázal ve Smlouvě nebo Produktové specifikaci, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň, kde se Quantcom 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 ("Datum RFS") je mině den, kdy Quantcom informuje Účastníka, že služba je funkční.

1.2 Účastník předá Quantcomu během dvou (2) pracovních dnů po přijetí předávacího protokolu:

- potvrzení o přijetí služby (formou podpisu a předání předávacího protokolu Quantcomu) nebo
- 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 (2) pracovních dnů od obdržení předávacího protokolu v rámci oznámení o odmítnutí převzetí služby. Doba od předání služby do doručení odmítnutí služby Quantcomu se nezapočítává z hlediska sankcí za nedodržení RFS do lhůt plnění RFS. Pokud Quantcom dostane oznámení o odmítnutí převzetí služby od Účastníka, provede Quantcom v rozumné míře takové práce, které jsou nutné pro odstranění nedostatků, s nimiž byl seznámen. Po dokončení těchto prací zopakuje Quantcom 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 RFS definované v tomto odstavci 1. Quantcom je oprávněn začít fakturovat každou službu, která byla Účastníkem převzata.

2 Datum zřízení

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

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

3 Garantovaná dostupnost služby

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

3.2 Quantcom 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 Quantcom nedosahuje garantované dostupnosti služby pro všechny garantované služby, Účastník bude kompenzován slevou z ceny dle vzorce uvedeného v tabulce níže.

Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné měsíční platby
(99,9 – 99,5>	10 %
(99,5 – 99,0>	20 %
(99,0 – 98,0>	35 %
(98,0 – 97,0>	50 %
(97,0 – 95,0>	75 %
Méně než 95,0	100 %

- 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:
- Účastník požaduje od Quantcomu 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 Účastník prokazatelně nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro zástupce Quantcomu nebo pro osoby pověřené Quantcomem, 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 Quantcomem.
 - Plánované práce dle této dohody.
 - Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Účastníka delší než 30 minut.
- 3.6 Pro každou službu připraví Quantcom na měsíční bázi report kvality. Pokud dostupnost klesne pod garantovanou úroveň, zašle Quantcom report na email technické kontaktní osoby uvedené v produktové specifikaci.

4 Plánované práce a nouzové zásahy

- 4.1 Účastník dostane emailem přehledné a včasné upozornění od Helpdesku Quantcomu 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 výpočtu 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 Quantcom 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 výpočtu 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, pokud je v produktové specifikaci vyplněn. Účastník je povinen poslat potvrzení o přijetí informace týkající se plánované práce na email helpdesk@quantcom.cz nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení upozornění z Quantcomu, že jsou tyto práce plánovány. V případě, že Quantcom 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 Quantcomu provozuje Helpdesk pro přijímání informací o poruchách okruhů v režimu 24*7*365 na telefonním čísle +420 226 204 400. Účastník musí používat toto kontaktní číslo pro ohlášení poruchy, jinak Quantcom nemůže garantovat parametry SLA. Ohlášení poruchy služby je prováděno dle následující procedury:

Účastník:

- 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 Quantcomu

Operátor Quantcomu:

- Sdělí svou identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Účastníka
- Odsouhlasí začátek poruchy s Účastníkem
- Vloží data do nového trouble ticketu (TT) a sdělí číslo TT Účastníkovi

Pokud Účastník nezná přesné číslo služby a operátor Quantcomu 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 Quantcomu řešící poruchu následující informace kontaktní osobě Účastníka:

- Sdělí svou identifikaci a název svého oddělení
- Číslo příslušné služby, jak je uvedeno na předávacím protokolu
- Číslo poruchy (číslo trouble ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- 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 Quantcomu, aby mohla být lokalizována nebo opravena porucha na koncovém bodě v lokalitě Účastníka) a očekávanou dobu trvání výpadku.

Tyto informace budou poskytnuty Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonicky 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 Účastník informován Quantcomem, 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.

Pokud Účastník a operátor Quantcomu nedojdou k souhlasu v otázce, zda byly všechny technické parametry služby obnoveny (zda je možné poruchu odstranit), budou uplatněny eskalační procedury.

Jakmile je odsouhlaseno s Účastníkem, že porucha byla odstraněna, bude Účastníkovi emailem odeslána „Zpráva o odstranění poruchy“. Zpráva bude obsahovat:

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

5.4 Quantcom 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 Quantcomu, nebo že závadu zavinil Účastník, případně že závada vůbec nenastala.

5.5 Eskalační procedury: Helpdesk Quantcomu má k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby mohly být předány Účastníkovi. Tyto informace může Účastník využít zejména, pokud 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	Telefon
Úroveň 1	Petr Procházka	Vedoucí NOC	petr.prochazka@quantcom.cz	+420 226 204 106
Úroveň 2	Jakub Valenta	Manager velkoprodeje	jakub.valenta@quantcom.cz	+420 226 204 208
Úroveň 2	Jiří Kutilek	Manager prodeje	jiri.kutilek@quantcom.cz	+420 226 204 204
Úroveň 3	Marek Štastný	Technický ředitel	marek.stastny@quantcom.cz	+420 226 204 144

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 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.