

PRÍLOHA Č. 2 K ZMLUVE O PRIPOJENÍ

**DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANIA SLUŽIEB
(PRÍSTUPOVÁ SIETĚ)**

- I. Predmet prílohy
- II. Definície a výklad použitých pojmov
- III. Úroveň poskytovania SLA a určenie základných parametrov SLA
- IV. Výpočet dostupnosti služby
- V. Meranie a vyhodnocovanie
- VI. Postup pre poruchové stavy - Účastník
- VII. Postup pre poruchové stavy - Spoločnosť SWAN
- VIII. Postup pre plánované odstávky
- IX. Cena za poskytovanie SLA
- X. Zľavy z ceny služby za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA
- XI. Záverečné ustanovenia

Článok 1.**Predmet Prílohy**

Predmetom prílohy je definícia prevádzkových parametrov elektronickej komunikačnej služby pre oblasť prístupovej siete (konektivity), ktoré sa spoločnosť SWAN zaväzuje dodržiavať. Spoločnosť SWAN sa týmto dodatkom zaväzuje poskytovať dohodnutú úroveň SLA.

Článok 2.**Definície a výklad použitých pojmov**

- a) „**Doba zriadenia**“ je garantovaná doba, od prijatia Objednávky na zriadenie Služby na obchodnom mieste spoločnosti SWAN, po odovzdanie Služby a potvrdenie Odovzdávacieho protokolu Účastníkom.
- b) „**Minimálny čas testovania**“ je najkratšia doba stanovená na testovanie všetkých technických prostriedkov a prenosového prostredia na riadne poskytovanie Služby z hľadiska technologických a technických parametrov spoločnosťou SWAN.
- c) „**Obdobie**“ je doba, počas ktorej spoločnosť SWAN zodpovedá za dodržiavanie dohodnutých parametrov Služby. Obdobie je vždy jeden kalendárny mesiac.
- d) „**Incident**“ je taký stav Služby, ktorý znemožňuje Účastníkovi riadne používanie Služby v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach, alebo keď jeden prípadne viac technických parametrov nedosahuje úroveň uvedenú v Zmluve, resp. v jej prílohách, alebo úroveň podľa odporúčaní ITU-T, ktorý bol nahlásený na Dohľadové centrum spoločnosti SWAN prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov a formy.
- e) „**Doba vyriešenia**“ (ďalej len DV) je doba odstránenia Incidentu vyjadrená v minútach a počíta sa, ako doba medzi nahlásením Incidentu Účastníkom na Dohľadové centrum spoločnosti SWAN a okamihom obnovenia prevádzky, potvrdeným Účastníkom.
- f) „**Dostupnosť služby**“ (ďalej len DS) pomer času, kedy môže Účastník službu využívať k celkovému možnému času prevádzky služby za dohodnuté obdobie, ktorým je v zmysle tejto zmluvy jeden kalendárny mesiac. Výsledná hodnota DS je vyjadrená v percentách a zaokrúhľená na jedno desiatinné miesto smerom nahor.
- g) „**Doba odzvy**“ je maximálna doba od telefonického nahlásenia Incidentu Účastníkom, po telefonické potvrdenie odôvodnenosti resp. neodôvodnenosti hlásenia Incidentu zo strany spoločnosti SWAN. V prípade odôvodnenosti informuje spoločnosť SWAN Účastníka o predpokladanej príčine Incidentu, predpokladanom čase jeho odstránenia a požiadavkách na prípadné poskytnutie súčinnosti pri lokalizácii a odstraňovaní Incidentu.
- h) „**Dohľadové centrum**“ je kontaktné miesto spoločnosti SWAN pre nahlásovanie poruchových stavov a ich riešenie.

- l) „Zaznamenaná hodnota“ je hodnota, ktorá je nameraná / vypočítaná v informačných systémoch spoločnosti SWAN
- j) „SLA“ (Service Level Agreement) Dohoda o úrovni spoločnosťou SWAN poskytovaných služieb Účastníkovi. Obsahuje špecifikačnú parametrickú tabuľku parametrov poskytovaných služieb, ktoré bližšie určujú rozsah aj kvalitu služieb.
- k) „Chrbticová sieť“ je Sieť zabezpečujúca prenos IP paketov, pozostávajúca výlučne z vybraných uzlov siete v ktorých má SWAN nainštalované zariadenia na meranie parametrov siete. Súčasťou chrbticovej siete sú aj prepojenia medzi týmito uzlami.
- l) „Výpadok siete“ je situácia v ktorej uzol cez ktorý je Účastník pripojený nemôže z chrbticovej siete prijímať alebo do nej poslať pakety po dobu nepretržitých 5 minút.
- m) „Odstávka“ je čas vopred nahlásenej plánovanej alebo neplánovanej nedostupnosti služby z dôvodu údržby technológie alebo zariadení
- n) „Servicedesk“ je elektronický systém (softvér) pre evidenciu, správu a riešenie Incidentov a Odstávok.
- o) „Ticket“ je záznam v systéme Servicedesk

Článok 3.

Úroveň poskytovania SLA a určenie základných parametrov SLA

- a) Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli na nasledovných parametroch:

SLA parameter	Hodnota
Doba potvrdenia objednávky	do 5 pracovných dní
Doba zriadenia	do 30 pracovných dní
Minimálny čas testovania	1 hodina

- b) Spoločnosť SWAN poskytuje Účastníkovi parametre a hodnoty pre poskytovanie SLA podľa nasledovnej špecifikácie:

Prístupová sieť – Optická trasa, RR spoj, FWA26, Digitálny okruh

	Doba odozvy	Doba vyriešenia	Dostupnosť
SLA I *	30 minút	4 hodiny	99,9 %
SLA II	30 minút	6 hodín	99,5 %
SLA III	30 minút	24 hodín	99,0 %

- * SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup.

Prístupová sieť – WIMAX

	Doba odozvy	Doba vyriešenia	Dostupnosť
SLA I *	30 minút	4 hodiny	99,5 %
SLA II	30 minút	8 hodín	97,0 %
SLA III	30 minút	24 hodín	95,0 %

- * SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup.

Výpočet dostupnosti služby

- a) Dostupnosť služby (DS) je vyjadrená v % a vypočíta sa podľa vzorca:

$$DS = \frac{(T_S - T_N)}{(T_S)} \times 100\%$$

kde T_S – dohodnutý čas prevádzky služby v mesiaci v minútach

T_N – súčet všetkých výpadkov služby v mesiaci v minútach

- b) do T_N sa nezapočítava:
- o doba ohlásených plánovaných odstávok
 - o doba ohlásených neplánovaných odstávok
 - o doba merania
 - o dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
 - o dočasné prerušenie poskytovania služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov okruhu resp. služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), z dôvodu preklácky jedného koncového bodu na žiadosť Účastníka a pod.
 - o prerušenie spôsobené Účastníkom alebo dôvodom na strane Účastníka je najmä ale nie len prerušenie:
 - spôsobené nevhodným používaním zariadení spoločnosti SWAN zo strany objednávateľa alebo ich odpojením, v prípade poškodenia zariadení sa spoločnosť SWAN zaväzuje do 72 hodín od nahlásenia. Účastníkom zariadenie opraviť/vymeniť na náklady Účastníka. Čas nad 72h sa do T_N započítava.
 - spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka
 - o neumožnenie prístupu technických pracovníkov spoločnosti SWAN do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Účastníka
 - o neposkytnutie súčinnosti zo strany Účastníka pri Incidente
 - o zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
 - o prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvráťiteľných udalostí (Vis Major)

Článok 5.

Meranie a vyhodnocovanie

Merania a garancie parametrov uvedených v čl. 3 tejto prílohy sa vzťahujú iba na sieť spoločnosti SWAN (chrbticová sieť a prístupový okruh) a nezahŕňajú iné siete do, alebo cez ktoré môže byť Účastník pripojený/prepojený. Meranie Dostupnosti služby – Spoločnosť SWAN vykonáva pravidelné merania a vyhodnocovanie Dostupnosti služby za Obdobie na základe výstupov elektronického systému pre evidenciu, správu a riešenie nahlásených Incidentov (ServiceDesk). Účastník má taktiež právo na meranie Dostupnosti služby. V prípade nehody vo výsledkoch merania vykoná Spoločnosť SWAN a Účastník porovnanie nameraných hodnôt, prešetří všetky zaznamenané hodnoty (odpočíta hodnoty uvedené v čl. 4 b)) a opätovne vykoná výpočet Dostupnosti služby.

Článok 6.

Postup pre poruchové stavy - Účastník

- a) Miestom na nepretržité (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných službách je Dohľadové centrum spoločnosti SWAN:

Zodpovedné pracovisko:	Dohľadové centrum spoločnosti SWAN
Vedúci:	Vedúci dohľadového centra
Zodpovedný pracovník:	Pracovník podľa smeny
Telefónne číslo:	+421 2 35 000 999
Faxové číslo:	+421 2 35 000 919
Mobil:	+421 908 706 819
E-mail:	helpdesk@swan.sk
Nadriadený pracovník:	Riaditeľ Centra služieb zákazníkom

- b) Nahlásenie Incidentu

Telefonické nahlásenie Incidentu do Dohľadového centra spoločnosti SWAN musí obsahovať:

- Obchodné meno
- meno a funkciu osoby nahlasujúcej Incident
- kontaktné telefónne číslo
- kontaktnú e-mail adresu
- evidenčné číslo objednávky služby, resp. označenie služby podľa protokolu o odovzdaní
- čas vzniku Incidentu
- podrobný technický popis Incidentu

Článok 7.

Postup pre poruchové stavy - Spoločnosť SWAN

- a) Ohlasovania Incidentu

Prí nahlásení Incidentu je pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN povinný vytvoriť elektronický záznam (Ticket) v informačnom systéme spoločnosti (ServiceDesk), vykonať klasifikáciu, prideliť Incidentu evidenčné číslo a informovať o ňom zodpovedného pracovníka Účastníka alebo Kontaktnú osobu, ktorá Incident nahlasuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s daným Incidentom a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o Incidente.

Po nahlásení Incidentu pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN potvrdí vytvorenie Ticketu poslaním e-mailu s informáciou o evidenčnom čísle, popise nahláseného Incidentu a čase zaznamenania.

- b) Odstraňovanie Incidentu

1. Zodpovedný pracovník Účastníka alebo Kontaktná osoba má právo príbežne sa telefonicky informovať o priebehu odstraňovania Incidentu na Dohľadovom centre spoločnosti SWAN.

2. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje:

- Začať činnosť potrebnú na odstránenie Incidentu (Doba odozvy) do 30 minút od nahlásenia Incidentu.
- Počas diagnostikovania Incidentu vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie jeho vplyvu za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu služby až do jeho úplného obnovenia.

- c) Odstránenie Incidentu

Po odstránení Incidentu pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN oznámi telefonicky a následne potvrdí formou e-mailu jeho odstránenie zodpovednému pracovníkovi Účastníka alebo Kontaktnéj osobe Účastníka.

- d) Reklamácia porúch

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia Incidentu operátorovi dohľadového centra spoločnosti SWAN v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v systéme ServiceDesk spoločnosti SWAN.

Článok 8.

Postup pre plánované odstávky

- V prípade plánovaného prerušenia služby alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je spoločnosť SWAN povinná písomne/emailom, resp. telefonicky oznámiť vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 2 (dva) pracovné dni vopred.
- Účastník je povinný príjem Informácie obratom potvrdiť faxom na č +421 2 35 000 919, resp. emailom na adresu helpdesk@swan.sk, prípadne počas telefonického oznámenia, pričom hovor je zaznamenávaný.
- Účastník má právo žadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej odstávky, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej odstávky na poskytované služby a spoločnosť SWAN sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jej možnostiach.
- Účastník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej odstávky.
- Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej odstávky bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.
- V prípade akejkoľvek zmeny ohlásených údajov je spoločnosť SWAN povinná túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú odstávku, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná odstávka vyžadovať.

Článok 9.

Cena za poskytovanie SLA

Ceny za poskytovanie dohodnutej úrovne SLA je :

Úroveň služby	Príplatok k mesačnému poplatku
SLA I	30%
SLA II	15%
SLA III	5%

*Typ dohodnutej úrovne SLA je vyznačený tučným písmom a podčiarknutý.

Článok 10.

Zľavy z ceny služby za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA

- Spoločnosť SWAN zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov tejto SLA. Ak nespĺní túto povinnosť podľa tejto Prílohy, je povinná dohodnutou formou poskytnúť Účastníkovi zľavu z ceny, pokiaľ nie je v *Zmluve o pripojení* dohodnuté inak.
- Každá zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov tejto SLA, podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušnú Službu podľa Objednávky, na ktorý sa vzťahuje a za sledované Obdobie. Pre výpočet sa za základ výpočtu stanovuje cena príslušnej služby s príplatkom za túto SLA.
- Spoločnosť SWAN na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny za Obdobie.
- V prípade, ak bude súčet zľav väčší ako 100%, má Účastník právo len na zľavu 100%. Vypočítaná zľava nad 100% sa neprenáša do nasledovných fakturačných období.

Zľavy z ceny el. komunikačnej služby za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA:

	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
SLA I	Doba vyriešenia ≤ 4 hodiny	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 4 hodiny	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.90%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	99.40 % ≤ DS < 99.90%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.90% ≤ DS < 99.40%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.90% ≤ DS < 98.90%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.90 %	10% zľava z mesačného poplatku

	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
SLA II	Doba vyriešenia ≤ 6 hodín	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 6 hodín	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.50%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	99.00 % ≤ DS < 99.50%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.50% ≤ DS < 99.00%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.50% ≤ DS < 98.50%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.50 %	10% zľava z mesačného poplatku

	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
SLA III	Doba vyriešenia ≤ 24 hodín	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 24 hodín	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.00%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	98,50 % ≤ DS < 99.00%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.00% ≤ DS < 98.50%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.00% ≤ DS < 98.00%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.00 %	10% zľava z mesačného poplatku

Článok 11.

Záverečné ustanovenia

- a) Táto Príloha SLA sa vzťahuje len na tie Služby spoločnosti SWAN, v špecifikáciách ktorých je záväzok spoločnosti SWAN vyplývajúci z SLA výslovne uvedený.
- b) Spoločnosť SWAN je povinná plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce zo SLA len v prípade dodržiavania podmienok dohodnutých v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach Účastníkom.
- c) Účastník nie je oprávnený požadovať od spoločnosti SWAN plnenie záväzkov vyplývajúcich zo SLA v prípade:
 - 1) porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z Podmienok Účastníkov;
 - 2) neoprávneného zásahu do zariadenia spoločnosti SWAN alebo do siete spoločnosti SWAN, ktorý nebol vykonaný na základe písomnej požiadavky spoločnosti SWAN;
 - 3) udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle spoločnosti SWAN a bráni spoločnosti SWAN v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by spoločnosť SWAN túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal;
 - 4) neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Incidentu
- d) Ak sa preukáže, že Incident nahlásený Účastníkom nevznikol, alebo že vznikol ako dôsledok skutočností uvedených v čl. 11 bod c) tejto Prílohy, má spoločnosť SWAN právo žiadať od Účastníka zaplatenie servisného zásahu podľa Tarify platnej v čase jeho uskutočnenia. V prípade, ak bol Incident spôsobený len čiastočným zavinením Účastníka, bude výška poplatku za servisný zásah pomerne znížená.
- e) Kontaktné informácie Účastníka:

Kontaktná osoba Účastníka pre nahlásovanie porúch:

Zodpovedné pracovisko (obchodné meno): Slovenská agentúra pre rozvoj investícií a obchodu

Presná adresa: Trnavská cesta 100, 821 01 Bratislava

Identifikátor služby: 30 Mbit/s

Zodpovedný pracovník:

Telefónne číslo:

Faxové číslo: /

e-mail:

Nadriadený pracovník:

Telefónne číslo: /

Faxové číslo: /

Účastník je povinný poskytnúť zoznam kontaktov a udržiavať jeho aktuálnosť (písomne oznámiť spoločnosti SWAN ich zmenu).

- f) V súlade s čl. 11, bod c) 4. tejto Prílohy, ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Incidentu, a najmä neumožní prístup servisných pracovníkov spoločnosti SWAN alebo poverených pracovníkov spoločnosti SWAN k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka, nebude sa čas od príchodu pracovníkov spoločnosti SWAN po umožnenie prístupu k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám počítať do času Nedostupnosti služby T_N .
- g) V prípade, ak Incident spôsobila len čiastočná nedostupnosť Služby a Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania Služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu odstránenia Incidentu alebo merania, do času nedostupnosti sa započítava až čas od momentu úplného prerušenia Služby.
- h) Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti SWAN pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo SLA IP primeranú súčinnosť a spoluprácu; najmä je povinný:
 - 1) oboznámiť svojho zodpovedného pracovníka s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve;
 - 2) umožniť prístup servisných pracovníkov spoločnosti SWAN k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u Účastníka;
 - 3) zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny;
 - 4) oznámiť spoločnosti SWAN údržbu alebo výpadok z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekom. zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu Služby a opätovné zapojenie na koncový bod.

SWAN

- l) Príloha nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami.
- j) Príloha sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.
- k) Akákoľvek zmena tejto prílohy sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.

V Bratislave, (dňa) 20. 10. 2015

.....
za spoločnosť SWAN, a.s.

V Bratislave, dňa 20. 10. 2015

.....
za Účastníka