

Úroveň poskytovania Služieb

A. Parametre úrovne poskytovanej podpory na Centrálny komunikačný uzol

- a. Pre zriadenie, alebo zmenu služby sú minimálne nasledovné parametre:

Parameter	Hodnota
Doba potvrdenia objednávky	do 5 pracovných dní
Reakčný čas pri výpadku služby	1 hodina
Minimálny čas testovania služby	1 hodina

- b. Pre podporu prevádzky komunikačnej infraštruktúry je dohodnutá nasledovná úroveň podpory poskytovaných služieb

Parameter	Hodnota
Stratovosť počas 95% času merania	0,7%
Oneskorenie počas 95% času merania	40ms
Variácia počas 95% času merania	15 ms
Dostupnosť	99,97%
Doba odstránenia porúch 4 hodiny	4 hodiny

B. Výpočet dostupnosti služby

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

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

- kde T_S – čas prevádzky služby (okruhu) v mesiaci
- T_N – čas nedostupnosti služby (okruhu) v mesiaci
Do T_N sa nezapočítava:
 - výpadok elektrickej energie v mieste prevádzkovania služby
 - živelné pohromy v mieste Podniku a iné okolnosti spôsobené vyššou mocou
 - krádež alebo násilné poškodenie techniky Podniku umiestnených v lokalite Účastníka, nevyhnutnej na poskytovanie služby
 - totálne softvérové poškodenie na zariadeniach Podniku umiestnených v lokalite Účastníka, potrebných k poskytovaniu služby, zavinené úmyselne alebo z nedbanlivosti Účastníka alebo tretími stranami
 - nefunkčnosť lokálnej sieťovej infraštruktúry za zariadením Podniku umiestneným v lokalite Účastníka

Príloha č. 3 k Rámcovej zmluve o poskytnutí verejných služieb

- doba ohlásených plánovaných prác
- doba ohlásených neplánovaných prác
- doba merania
- dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
- dočasné prerušenie poskytovania služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), z dôvodu prekládky uzlu na žiadosť Účastníka a pod.
- prerušenie spôsobené nevhodným používaním zariadení uchádzača zo strany Účastníka alebo ich odpojením
- neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti Podniku pri odstraňovaní Poruchy, a najmä neumožnenie prístupu servisných pracovníkov Podniku alebo poverených pracovníkov Podniku k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka, nebude sa čas od príchodu pracovníkov Podniku po umožnenie prístupu k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám (neobmedzený prístup do priestorov, kde sú umiestnené technické prostriedky Podniku potrebné na poskytovanie služby)
- zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka.
- Časy sa počítajú na celé minúty, dostupnosť sa vyjadruje v % zaokrúhlene na jedno desatinné miesto smerom nahor.

Vysvetlivky:

„**Stratovosť**“ je priemerný počet paketov (vyjadrený v percentách) poslaných od jedného koncového bodu siete uchádzača umiestneného v lokalite Objednávateľa do referenčného bodu merania umiestneného v SIXe, počas dohodnutej doby merania, ktoré podľa merania neboli úspešne doručené. Počas merania musí byť služba vymedzená len pre účely merania.

„**Oneskorenie**“ je priemerný čas potrebný na prenesenie paketu z jedného koncového uzla VPN siete Podniku umiestneného v lokalite Objednávateľa do referenčného bodu merania umiestneného v SIXe a späť, meraný počas dohodnutej doby merania a v stave, kedy je služba vymedzená len pre účely merania

„**Variácia oneskorenia (jitter)**“ je priemerná variácia oneskorenia medzi koncovým uzlom VPN siete uchádzača umiestneného v lokalite Objednávateľa a referenčným bodom umiestneným v SIXe meraná počas dohodnutej doby merania. Počas merania musí byť služba vymedzená len pre účely merania.

C. Meranie

a) Meranie Dostupnosti služby

Podnik vykonáva pravidelné merania Dostupnosti služby za kalendárny mesiac. Účastník má taktiež právo na meranie Dostupnosti služby. V prípade nehody vo výsledkoch merania vykoná Podnik a Účastník porovnanie nameraných hodnôt, prešetrí všetky zaznamenané hodnoty (odpočíta hodnoty uvedené v bode 2) a opätovne vykoná výpočet Dostupnosti služby.

b) Meranie Oneskorenia, Stratovosti, Variácie oneskorenia

Meranie sa vykonáva medzi zariadením Podniku umiestneného v lokalite Účastníka a referenčným bodom umiestneného v SIXe. Meranie sa vykonáva vždy v prípade, kedy je služba určená výlučne na

Príloha č. 3 k Rámcovej zmluve o poskytnutí verejných služieb

Meranie. Účastník má taktiež právo na meranie. V prípade nezhody vo výsledku merania sa meranie vykoná opätovne. Doba merania závisí od individuálnej dohody s Účastníkom.

D. Postup Užívateľa pre nahlásenie a odhlásenie Poruchy, Výpadku

a) Telefónne číslo na nahlasovanie problémov oznámi Podnik Účastníkovi najneskôr v deň odovzdania Centrálného komunikačného uzla do prevádzky. Prípadnú zmenu kontaktných údajov musí Podnik oznámiť Účastníkovi najneskôr 7 dní pred termínom zmeny údaju. Podnik poskytuje miesto s nepretržitou možnosťou nahlasovania porúch (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku). Elektronická adresa na nahlasovanie porúch: kontakt@nczisk.sk

b) Nahlásenie poruchy

Telefonické nahlásenie Operátorovi Helpdesku Podniku musí obsahovať:

- meno a funkciu osoby nahlasujúcej poruchu
- kontaktné telefónne číslo
- evidenčné číslo objednávky služby, resp. označenie služby podľa protokolu o odovzdaní
- čas vzniku poruchy
- podrobný technický popis poruchy

E. Postup Podniku pri nahlasovaní Poruchy, Výpadku služby

Ohlasovanie poruchy

Pri nahlásení poruchy Operátorovi Helpdesku Podniku je tento Operátor povinný vytvoriť ticket, prideliť poruche evidenčné číslo a informovať o ňom Zodpovedného zástupcu Účastníka alebo Kontaktnú osobu, ktorý poruchu nahlasuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o poruche.

Odstraňovanie poruchy/výpadku služby

Zodpovedný zástupca Účastníka alebo Kontaktná osoba sa môže priebežne informovať o priebehu odstraňovania poruchy, a to formou telefonického rozhovoru s Operátorom Helpdesku Dodávateľa. Po odstránení poruchy Operátor Helpdesku Podniku oznámi telefonicky odstránenie poruchy zodpovednému zástupcovi Účastníka a súčasne Podnik zašle Účastníkovi na vopred dohodnutú e-mailovú adresu písomnú správu o odstránení poruchy obsahujúcu minimálne presný dátum a čas nahlásenie poruchy, opis poruchy a dátum a čas odstránenia poruchy.

F. Postup pre plánované a neplánované práce

a) V prípade plánovaného prerušenia služby/výpadku služby alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je Podnik povinný písomne/emailom, resp. telefonicky oznámiť vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 3 (tri) pracovné dni vopred.

b) V prípade neplánovaného prerušenia služby/výpadku služby alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je Podnik povinný písomne/emailom/faxom, resp. telefonicky oznámiť

Príloha č. 3 k Rámcovej zmluve o poskytnutí verejných služieb

vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 1 (jeden) pracovný deň vopred.

- c) Účastník, je povinný prijem informácie obratom potvrdiť faxom na dohodnuté číslo, resp. emailom na adresu csc@telekom.sk, prípadne počas telefonického oznámenia na dohodnuté číslo (0800 123 369), pričom hovor je zaznamenávaný a uchovávaný minimálne po dobu 15 dní.
- d) Účastník má právo žiadať zmenu času vykonania plánovaného a neplánovaného prerušenia služby/výpadku, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej práce na poskytované služby a Podnik sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jeho možnostiach.

Podnik sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej a neplánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby. V prípade akejkoľvek zmeny je Podnik povinný túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná práca vyžadovať.

G. Zľavy z mesačného poplatku služby za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA IP VPN všeobecne

- a) Dodávateľ zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy č. 3 k Zmluve za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA tak ako sú uvedené tejto v Prílohe č. 3 k Zmluve.
- b) Ak Podnik nesplní túto povinnosť je povinný poskytnúť Účastníkovi zľavu z pravidelného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č. 2 Zmluvy a to vo výške podľa bodu H tejto Prílohy č. 3 k Zmluve, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- c) Každá zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA, podľa tejto Prílohy č. 3 k Zmluve bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušnú cenu za službu , na ktorú sa zľava vzťahuje a za sledované obdobie.
- d) Pre výpočet zľavy podľa bodu H tejto Prílohy č. 3 k Zmluve sa za základ výpočtu stanovuje mesačný poplatok za príslušnú službu podľa ceny za poskytovanie služby uvedenej v Prílohy č.2 k Zmluve.
- e) Podnik na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z mesačného poplatku za službu podľa ceny uvedenej v Prílohy č.2 k Zmluve.
- f) Právo na zľavu vzniká momentom porušenia povinností zo strany Podniku, na ktoré sa zľava vzťahuje.

H. Dohodnutá výška zľavy z mesačného poplatku za Centrálny komunikačný uzol v prípade nedodržania dohodnutej úrovne SLA, hodnôt uznaných v časti SLA – Dostupnosť služby, Stratovosť, max. doby odstránenia poruchy

- a) V prípade nedodržania dostupnosti služby SLA je výška zľavy z mesačného poplatku za Centrálny komunikačný uzol určená nasledovne:

Nedodržanie dostupnosti služby o	Zľava z mesačného poplatku
0 % - 0,5 %	5,00%
0,5 % - 1,0 %	10,00%
1 % - 3,0 %	15,00%
3 % - 10,0 %	20,00%
10 % - 20,0 %	30,00%

- b) V prípade nedodržania dostupnosti služby Centrálny komunikačný uzol viac ako o 20%, bude Objednávateľovi priznaná zľava z mesačného poplatku vo výške 30 % s právom odstúpenia od Objednávky,

- c) V prípade nedodržania hodnôt uznaných v časti SLA – Stratovosť je Objednávateľovi priznaná zľava z mesačného poplatku za službu Centrálny komunikačný uzol, ktorá je určená nasledovne:

Stratovosť	Zľava z mesačného poplatku
0,8 % - 5 %	5,00%
5 % - 10,0 %	10,00%
10 a viac %	15,00%

- d) Pre odstránenie pochybností sa má za to, že ak sú dané skutočnosti podľa čl. H tejto Prílohy č. 3 k Zmluve, zľava sa rovná súčtu všetkých zliav podľa článkov H a) až d). Prílohy č. 3 k Zmluve.

I. Záverečné ustanovenia

- a) Zmluvné strany sú povinné dodržiavať Zmluvu jej prílohy.
- b) Účastník sa zaväzuje poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť Podniku pri odstraňovaní poruchy, najmä umožní prístup servisných pracovníkov Podniku alebo poverených pracovníkov Podniku k zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka. V opačnom prípade sa nebude čas od príchodu pracovníkov Podniku po umožnenie prístupu k zariadeniam a káblovým trasám počítať do času Nedostupnosti služby.

Príloha č. 3 k Rámcovej zmluve o poskytnutí verejných služieb

- c) Ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť Podniku pri odstraňovaní Poruchy, a najmä neumožní prístup servisných pracovníkov Podniku alebo poverených pracovníkov Podniku k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka, nebude sa čas od príchodu pracovníkov Dodávateľa po umožnenie prístupu k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám počítať do času Nedostupnosti služby TN.
- d) V prípade Poruchy a ak Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu odstránenia poruchy alebo merania, do času nedostupnosti sa započítava až čas od momentu úplného prerušenia služby
- e) Účastník je povinný poskytnúť Podniku pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto prílohy primeranú súčinnosť a spoluprácu; najmä je povinný :
- oboznámiť svojho splnomocneného technického zástupcu s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve
 - Aktualizovať zoznam kontaktných osôb Účastníka v dohodnutej forme, poskytovať ho Podniku a písomne oznámiť Podniku zmenu splnomocneného technického zástupcu
 - zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny
 - oznámiť Podniku údržbu alebo výpadok z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekomunikačnom zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu služby a opätovné zapojenie na koncový bod.