

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 neobstaranosti Účastníka alebo tretími stranami
- nefunkčnosť lokálnej sieťovej infraštruktúry za zariadením Podniku umiestneným v lokalite Účastníka
- 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 Meranie. Účastník má taktiež právo na meranie. V prípade nehody 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 vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 1 (jeden) pracovný deň vopred.
- c) Účastník, je povinný príjem informácie obratom potvrdiť faxom na dohodnuté číslo, resp. emailom na adresu noc@benestra.sk, prípadne počas telefonického oznámenia na dohodnuté číslo, pričom hovor je zaznamenávaný.
- 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 akejkolvek 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 Zmluvy/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.

Príloha č. 3 k Rámcovej zmluve o poskytnutí verejných služieb

- 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.
- 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
- f) oboznámiť svojho splnomocneného technického zástupcu s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve
- g) Aktualizovať zoznam kontaktných osôb Účastníka v dohodnutej forme, poskytovať ho Podniku a písomne oznámiť Podniku zmenu splnomocneného technického zástupcu
- h) zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny
- i) 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.