



# Dohoda o poskytovaní dohodnutej úrovne služby

## TelekomCloud Server - SLA

### Informácie o zmluve

Služba: TelekomCloud Server

Kód Užívateľa: 4104166800

Siebel/Tenant ID:

Číslo Zmluvy:

zriadenie služby TelekomCloud Server - SLA  zmena parametrov služby TelekomCloud Server - SLA  zrušenie služby TelekomCloud Server- SLA

### Dohodnutá úroveň služby TelekomCloud Server – SLA:

- Základné prevádzkové parametre služby TelekomCloud Server  
 Advanced  
 Professional  
 Individual

K jednej službe TelekomCloud Server je možné poskytnúť vždy len jednu úroveň služby TelekomCloud – SLA.

V prípade, ak nie je k službe TelekomCloud Server poskytovaná služba TelekomCloud Server – SLA v úrovni „Advanced“, „Professional“ alebo „Individual“, sa pre danú službu TelekomCloud Server uplatní úroveň služby TelekomCloud Server– SLA „Základné prevádzkové parametre služby TelekomCloud Server“.

### Kategórie doplnkovej služby TelekomCloud Server-SLA a ich parametre

	Parametre SLA																											
<b>Typ SLA</b>	Základné prevádzkové parametre služby TelekomCloud Server																											
<b>Garantovaná dostupnosť platformy, vyplývajúca z architektúry riešenia a použitých komponentov riešenia.</b>	99,9%																											
<b>Časový interval SLA</b>	Zo 160 hod. mesačne = max. 0,16 hod. resp. max. 10 min. výpadku počas intervalu „Časový interval SLA“																											
<b>Vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby</b>	<b>Po-Pi / len v pracovné dni, 8.00 - 16.00</b> Pri reálnej Dostupnosti počas daného zúčtovacieho obdobia 99,9% a vyššej bez vrátenia časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby.																											
<b>Maximálna výška vrátenia časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby</b>	Pri reálnej Dostupnosti počas daného zúčtovacieho obdobia nižšej ako 99,9%: vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby vo výške 0,625% z celkovej mesačnej ceny nedostupných výpočtových zdrojov (CPU, RAM, HDD, Snapshot, ISO image, Template) a z ceny SLA, za každú začatú hodinu nad rámec nedostupnosti výpočtových zdrojov v čase „Časový interval SLA“. Celková výška vrátenia časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby môže byť maximálne do výšky celkovej ceny nedostupných výpočtových zdrojov (CPU, RAM, HDD, Snapshot, ISO image, Template) počas daného zúčtovacieho obdobia.																											
<b>Typ SLA</b>	Advanced																											
<b>Garantovaná dostupnosť služby</b>	99,9%																											
<b>Časový interval SLA</b>	Z 240 hod. mesačne = max. 0,24 hod. resp. max. 14 min. výpadku počas intervalu „Časový interval SLA“																											
<b>Maximálna reakčná doba</b>	<b>Po-Pi / len v pracovné dni, 8.00 - 20.00</b> 90 min., počíta sa v dobe „Časový interval SLA“																											
<b>Max. doba do odstránenia kritickej poruchy</b>	3 hod.; počíta sa v dobe „Časový interval SLA“																											
<b>Vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby</b>	Výška vrátenia časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby sa vypočíta ako súčet: a) Nedodržanie parametra „Dostupnosť služby“: 6,7% z celkovej mesačnej ceny nedostupných výpočtových zdrojov (CPU, RAM, HDD, Snapshot, ISO image, Template) a ceny SLA, za každú začatú hodinu nad rámec nedostupnosti výpočtových zdrojov v čase „Časový interval SLA“. b) Nedodržanie parametra „Max. doba do odstránenia kritickej poruchy“: 10% z celkovej mesačnej ceny nedostupných výpočtových zdrojov (CPU, RAM, HDD, Snapshot, ISO image, Template) za každú začatú hodinu nad rámec parametra „Max. doba do odstránenia kritickej poruchy“.																											
<b>Maximálna výška vrátenia časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby</b>	Celková výška vrátenia časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby môže byť maximálne do výšky súčtu celkovej ceny nedostupných výpočtových zdrojov (CPU, RAM, HDD, Snapshot, ISO image, Template) a ceny SLA počas daného zúčtovacieho obdobia.																											
<b>Cena za poskytovanie SLA - Advanced</b>	<b>7,5 % z celkovej cennikovej ceny v danom zúčtovacom období spotrebovaných výpočtových zdrojov (CPU, RAM, HDD, Snapshot, ISO image, Template) v zmysle Cenníka pre poskytovanie služieb Telekom Cloud Server a/alebo Telekom Cloud Storage, platného k momentu aktivácie služby Telekom Cloud Server .</b> <b>Pri SLA typu Advanced sú výsledné ceny za SLA ceny nasledujúce:</b>																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Zdroj</th> <th>Jednotková cena pre SLA</th> <th>Popis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>vCPU</td> <td>0,000563</td> <td>€ bez DPH / 1GHz / 1 hod.</td> </tr> <tr> <td>RAM</td> <td>0,001403</td> <td>€ bez DPH / 1GB / 1 hod.</td> </tr> <tr> <td>HDD Pro+</td> <td>0,000098</td> <td>€ bez DPH / 1GB / 1 hod.</td> </tr> <tr> <td>HDD Pro</td> <td>0,000053</td> <td>€ bez DPH / 1GB / 1 hod.</td> </tr> <tr> <td>HDD Standard</td> <td>0,000030</td> <td>€ bez DPH / 1GB / 1 hod.</td> </tr> <tr> <td>ISO</td> <td>0,000023</td> <td>€ bez DPH / 1GB / 1 hod.</td> </tr> <tr> <td>Template</td> <td>0,000023</td> <td>€ bez DPH / 1GB / 1 hod.</td> </tr> <tr> <td>Snapshot</td> <td>0,000023</td> <td>€ bez DPH / 1GB / 1 hod.</td> </tr> </tbody> </table>	Zdroj	Jednotková cena pre SLA	Popis	vCPU	0,000563	€ bez DPH / 1GHz / 1 hod.	RAM	0,001403	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.	HDD Pro+	0,000098	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.	HDD Pro	0,000053	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.	HDD Standard	0,000030	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.	ISO	0,000023	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.	Template	0,000023	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.	Snapshot	0,000023	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.
Zdroj	Jednotková cena pre SLA	Popis																										
vCPU	0,000563	€ bez DPH / 1GHz / 1 hod.																										
RAM	0,001403	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.																										
HDD Pro+	0,000098	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.																										
HDD Pro	0,000053	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.																										
HDD Standard	0,000030	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.																										
ISO	0,000023	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.																										
Template	0,000023	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.																										
Snapshot	0,000023	€ bez DPH / 1GB / 1 hod.																										

### Vymedzenie základných pojmov pre poskytovanie dohodnutej úrovne služby TelekomCloud Server-SLA

**VS** Virtuálny server  
Pod VS sa pre účely posudzovania vzniku kritickej poruchy rozumie výlučne VS bez operačného systému a iného programového vybavenia.





<b>Dostupnosť služby</b>	<p>Percentuálne vyjadrenie pomeru medzi skutočnou dobou, počas ktorej:</p> <p>a) bola služba TelekomCloud Server pre Užívateľa dostupná (stav – „Služba dostupná“) +</p> <p>b) počas ktorej je vykonávaná „Plánovaná údržba“ (tj. počas doby vykonávania „Plánovanej údržby“ sa služba pokladá za dostupnú),</p> <p>a medzi celkovou dobou poskytovania služby počas daného obdobia.</p> <p>Dostupnosť služby sa počíta len v rámci časového intervalu, definovaného parametrom „Časový interval SLA“.</p> <p>Dostupnosť služby je vyhodnocovaná osobitne pre každý Virtuálny server s poskytnutou dohodnutou úrovňou služby TelekomCloud Server-SLA, vždy za dané zúčtovacie obdobie resp. za daný kalendárny mesiac.</p> $\text{Dostupnosť služby VS1 (\%)} = \frac{\text{Doba, počas ktorej bola služba dostupná (stav „Služba dostupná“) + Doba, počas ktorej bola vykonávaná „Plánovaná údržba“}}{\text{Celková doba poskytovania služby}}$ $\text{Dostupnosť služby VS 2 (\%)} = \frac{\text{Doba, počas ktorej bola služba dostupná (stav „Služba dostupná“) + Doba, počas ktorej bola vykonávaná „Plánovaná údržba“}}{\text{Celková doba poskytovania služby}}$ <p>...</p>
<b>Garantovaná dostupnosť služby</b>	<p>Minimálna garantovaná hodnota pre parameter „Dostupnosť služby“.</p> <p>Pri poklese reálnej hodnoty parametra „Dostupnosť služby“ pre daný VS pod úroveň „Garantovaná dostupnosť služby“ má Užívateľ právo na vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby (viď „Vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby“).</p>
<b>Služba dostupná (stav)</b>	<p>Služba TelekomCloud Server je pre konkrétny VS v stave „Služba dostupná“, v dobe, ak pre tento server neplynie „Doba do odstránenia kritickej poruchy“.</p> <p>Služba TelekomCloud Server je pre konkrétny VS v stave „Služba dostupná“ aj v dobe, počas ktorej je vykonávaná „Plánovaná údržba“.</p>
<b>Plánovaná údržba</b>	<p>Plánovaná údržba predstavuje súbor aktivít a činností, vykonávaných za účelom zaistenia funkčnosti, rozšírenia a / alebo úpravy infraštruktúry, zaisťujúcej prevádzku služby TelekomCloud Server a umožňujúcej využívanie tejto služby zo strany Užívateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálnu snahu o to, aby bola plánovaná údržba vykonávaná v takom čase a takým spôsobom, aby došlo k minimálnemu obmedzeniu dostupnosti služby TelekomCloud Server voči Užívateľovi.</p> <p>Poskytovateľ upozorní Užívateľa na plánovanú údržbu minimálne 48 hodín pred jej vykonaním, prostredníctvom e-mailovej správy, odoslanej na e-mailovú adresu Užívateľa, uvedenú na portáli TelekomCloud Server.</p>
<b>Kritická porucha</b>	<p>Závažná chyba na virtualizovanej infraštruktúre TelekomCloud Server poskytovanej „Užívateľovi“, ktorá zabraňuje v používaní konkrétneho VS resp. konkrétnych VS v rozsahu definovanom v Zmluve resp. v Podmienkach poskytovania služieb TelekomCloud Server.</p>
<b>Reakčná doba</b>	<p>Skutočný čas od nahlásenia „Kritickej poruchy“ Užívateľom dohodnutým spôsobom až po potvrdenie prijatia tohto hlásenia a začatie procesu analýzy a odstránenia poruchy zo strany Poskytovateľa.</p> <p>Reakčná doba je meraná len rozmedzí časového intervalu stanoveného parametrom „Časový interval SLA“. Počíta sa individuálne pre každú „Kritickú poruchu“.</p>
<b>Doba do odstránenia kritickej poruchy</b>	<p>Skutočný čas od nahlásenia „Kritickej poruchy“ Užívateľom dohodnutým spôsobom až po oznámenie odstránenia tejto poruchy zo strany Poskytovateľa.</p> <p>Doba do odstránenia kritickej poruchy je meraná len v rozmedzí časového intervalu stanoveného parametrom „Časový interval SLA“.</p> <p>Počíta sa individuálne pre každú „Kritickú poruchu“.</p> <p>Pri prekročení hodnoty parametra „Doba do odstránenia kritickej poruchy“ nad úroveň „Maximálna doba do odstránenia kritickej poruchy“ má Užívateľ právo na vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby.</p>
<b>Časový interval SLA</b>	<p>Časový interval, počas ktorého je služba TelekomCloud Server-SLA poskytovaná (doba, počas ktorej sú merané parametre „Dostupnosť služby“, „Reakčná doba“, „Doba do odstránenia kritickej poruchy“).</p>
<b>Typ SLA</b>	<p>Katalógové označenie dohodnutej úrovne služby TelekomCloud Server-SLA, poskytovanej k službe TelekomCloud Server.</p> <p>K jednej službe TelekomCloud Server je možné poskytnúť vždy len jednu úroveň služby TelekomCloud Server– SLA.</p> <p>V prípade, ak nie je k službe TelekomCloud Server poskytovaná služba TelekomCloud Server – SLA v úrovni „Advanced“, „Professional“ alebo „Individual“, sa na danú službu TelekomCloud Server uplatní úroveň služby TelekomCloud Server – SLA „Základné prevádzkové parametre služby TelekomCloud Server“.</p> <p>Zmeny služby TelekomCloud Server – SLA sú možné vždy len od začiatku nového zúčtovacieho obdobia, nasledujúceho po zúčtovacom období, počas ktorého Užívateľ o zmenu požiadal.</p>
<b>Vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby</b>	<p>V prípade nedodržania uvedených parametrov SLA (Garantovaná dostupnosť služby, Maximálna doba do odstránenia kritickej poruchy) má Užívateľ právo uplatniť si nárok na vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby voči „Poskytovateľovi“.</p> <p>Vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby je podmienené podaním písomnej žiadosti o vrátenie príslušnej časti ceny. O vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby môže Užívateľ požiadať do 30 dní od ukončenia príslušného zúčtovacieho obdobia.</p>
<b>Maximálna výška vrátenia časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby</b>	<p>Maximálna výška kumulovanej vrátenej časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby, ktorú si Užívateľ môže nárokovať, za jedno zúčtovacie obdobie.</p>

**Príklady výpočtu dostupnosti a výpočtu výšky vrátenia časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby**





**Výpočet dostupnosti služby:**

$$\text{Dostupnosť služby (\%)} = \frac{200 \text{ hodín (stav „Služba dostupná“) + 0 hodín („Plánovaná údržba“)}}{240 \text{ hodín (celková doba Časový interval SLA pri SLA „Advanced“)}} = 83 \%$$

**Príklad: Vrátanie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby TelekomCloud Server – SLA.**

- Ak pri SLA typu „Advanced“ bola dosiahnutá dostupnosť konkrétneho VS 93 %.
- A ak vrátanie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby v tomto prípade predstavuje 6,7% z celkovej mesačnej ceny nedostupných výpočtových zdrojov a ceny SLA, za každú začiatú hodinu nad rámec nedostupnosti výpočtových zdrojov v čase „Časový interval SLA“.

potom:

- $99,9\% - 83\% = 6,9\%$ .
- $6,9\% \text{ z } 240 \text{ hodín (celková doba Časový interval SLA pri SLA „Advanced“)} = 16,56 \text{ hod.} = 17 \text{ začatých hodín.}$
- Vrátanie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby v tomto prípade predstavuje 100% z celkovej mesačnej ceny nedostupných výpočtových zdrojov a z ceny SLA v danom mesiaci.

**Spôsob nahlásovania poruchy**

V prípade „Kritickej poruchy“ oprávnená osoba Užívateľa túto poruchu nahlási:

- na telefónne číslo 0800123369, e-mailom [cloud\\_support@telekom.sk](mailto:cloud_support@telekom.sk) alebo cez formulár v CloudPortali.
- nahlásenie poruchy musí obsahovať: identifikáciu služby TelekomCloud Server (prihlasovacie meno do CloudPortálu), v prípade, ak sa „Kritická porucha“ týka len obmedzenej skupiny VS, identifikáciu VS, popis poruchy.

**Spôsob potvrdenia o prijatí hlásenia o kritickej poruche**

Potvrdenie o prijatí hlásenia o kritickej poruche Poskytovateľ vykonáva prostredníctvom e-mailovej správy, odoslanej na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve o poskytovaní služieb TelekomCloud Server.

**Spôsob oznámenia o odstránení kritickej poruchy**

Oznámenie o odstránení kritickej poruchy Poskytovateľ vykonáva prostredníctvom e-mailovej správy, odoslanej na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve o poskytovaní služieb TelekomCloud Server.

**Výnimky**

Užívateľ služby nemá nárok na vrátenie časti ceny za nedodržanie dohodnutej úrovne služby v prípade, ak služba nebola v stave „Služba dostupná“ z nasledujúcich dôvodov

- Vyššia moc, t.j. akákoľvek okolnosť vylučujúca zodpovednosť v zmysle príslušných právnych predpisov, najmä havárie, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné podobné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa a bránia mu v splnení jeho povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Poskytovateľ takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku Poskytovateľa takúto prekážku predvídal.
- Nedostupnosť služby TelekomCloud Server alebo jednotlivých Virtuálnych serverov a / alebo ich poruchy, spôsobené nesprávnym používaním a / alebo konfiguráciou a / alebo administratívnymi príkazmi zo strany Užívateľa.
- Nedostupnosť služby TelekomCloud Server alebo jednotlivých Virtuálnych serverov a / alebo ich poruchy z dôvodov porúch na prenosovej dátovej sieti mimo kontrolu Poskytovateľa, vrátane porúch prenosových dátových služieb, ktoré Užívateľovi poskytuje tretia strana.

Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv SR

<b>Miesto:</b> <b>Dátum:</b> BRATISLAVA 27.3.2023  podpis (a pečiatka) Užívateľa (resp. splnomocnenej osoby alebo štatutárneho orgánu)	<b>Miesto:</b> <b>Dátum akceptácie návrhu:</b> <b>Meno pracovníka a funkcia:</b> Ing. Inchea Janyčovičová <b>poverený na základe Podpisového poriadku ST, a.s.:</b> Slovak Telekom a.s. Bratislava podpis a pečiatka Poskytovateľa/zástupcu Poskytovateľa	<b>Kód predajcu:</b> <b>Dátum prevzatia návrhu:</b> 15.3.2023 <b>Meno predajcu:</b> Ing. Monika Šimonová <b>Tel. číslo:</b> 0903980042 podpis a pečiatka predajcu/zástupcu Poskytovateľa
--	---	--



