



## Príloha č. 4

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie služby Pevné pripojenie na Internet

### O kvalite elektronickej komunikačnej služby Pevné pripojenie na Internet

#### Článok 1

##### Predmet úpravy

- 1) Táto Príloha č. 4 k Zmluve o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie služby Pevné pripojenie na Internet (ďalej len „Zmluva“) O kvalite elektronickej komunikačnej služby Pevné pripojenie na Internet (ďalej tiež „Príloha o SLA“) tvorí neoddeliteľnú časť Zmluvy. Legislatívne skratky a iné pojmy zadefinované v tele Zmluvy, ktorej súčasťou je táto príloha, majú v ustanoveniach tejto prílohy rovnaký význam ako v tele Zmluvy, pokiaľ niečo iné nevyplýva z ustanovení tejto prílohy.
- 2) Predmetom tejto Prílohy o SLA je úprava práv a povinností medzi spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. (ďalej len „Podnik“) a účastníkom v súvislosti
  - a) so záväzkom podniku ku garancii kvalitatívnych parametrov služby,
  - b) s dohodnutými postupmi a činnosťami pri nahlásovaní a odstraňovaní porúch,
  - c) s dohodnutými postupmi a činnosťami pri realizácii plánovanej údržby siete podniku.

#### Článok 2

##### Definícia a výklad použitých pojmov

- 1) **„doba pokrytia“** (ďalej tiež „CT“ – Coverage Time) je doba, počas ktorej podnik zodpovedá za dodržanie definovaných Parametrov SLA v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia sa môže zhodovať so sledovaným obdobím alebo môže tvoriť len časť sledovaného obdobia. Pre účely výpočtov sa CT vyjadruje v celých minútach za dané sledované obdobie.
- 2) **„doba odstránenia poruchy“** (ďalej tiež „TTR“ – Time To Repair) je garantovaný parameter, definovaný ako maximálna doba trvania jednotlivkej poruchy.
- 3) **„doba trvania poruchy“** (ďalej tiež „T<sub>OUT</sub>“) je doba medzi časmi T<sub>A</sub> a T<sub>F</sub>, kde T<sub>A</sub> je čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy účastníkom a T<sub>F</sub> je čas odstránenia poruchy služby podnikom alebo tiež T<sub>OUT</sub> = T<sub>F</sub> - T<sub>A</sub>. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach.
- 4) **„dostupnosť služby“** (ďalej tiež „SA“ – Service Availability) je garantovaný parameter vyjadrujúci percentuálnu mieru doby dostupnosti služby v pomere k dobe pokrytia. Služba je dostupná, pokiaľ nie je v stave poruchy služby. Dostupnosť služby je definovaná nasledujúcim vzorcom:

$$SA [\%] = \frac{CT - \sum T_{OUT}}{CT} \cdot 100\%$$

kde  $\sum T_{OUT}$  je suma všetkých zaznamenaných dôb trvania poruchy v danom sledovanom období. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta nahor.

- 5) **„koncový bod služby“** je koncový bod siete podniku, v ktorom sa účastníkovi poskytuje Služba. Tento bod je tvorený fyzickým rozhraním s funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie telekomunikačného zariadenia účastníka k sieti podniku. Umiestnenie a vlastnosti koncového bodu služby sú definované v technickej špecifikácii služby Pevné pripojenie na Internet (Ďalej tiež „Technická špecifikácia služby“).
- 6) **„parametre SLA“** sú všetky garantované parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej služby definované v tejto prílohe o SLA.
- 7) **„porucha služby“** je stav služby, ktorý v dôsledku chyby v sieti podniku znemožňuje účastníkovi riadne využívanie služby v dohodnutom rozsahu a v zmysle technických parametrov deklarovaných



v Zmluve a jej prílohách. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu služby je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Za poruchu služby sa nepovažuje

- a) taká porucha, za ktorú podnik nezodpovedá v zmysle článku 3 tejto Prílohy o SLA;
- b) nefunkčnosť doplnkových služieb;
- c) zníženie kvality alebo prerušenie poskytovania služby v dôsledku plánovanej údržby riadne ohlásenej účastníkovi v zmysle Čl.7.

Služba je dostupná, pokiaľ nie je v stave poruchy služby. Porucha služby sa vzťahuje vždy na jeden koncový bod služby. V prípade sporu medzi účastníkom a podnikom o tom, či je služba v stave poruchy služby sa za poruchu služby bude považovať nepriechodnosť ICMP ping-u medzi koncovým bodom služby a aktuálnou IP adresou servera na URL: [www.six.sk](http://www.six.sk).

- 8) **„prevádzkový priestor podniku“** je priestor v oprávnenej držbe podniku na základe vlastnickeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza koncový bod siete podniku.
- 9) **„prevádzkový priestor účastníka“** je priestor v oprávnenej držbe účastníka na základe vlastnickeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza koncový bod služby a zariadenia podniku prostredníctvom ktorých je služba poskytovaná.
- 10) **„prístupový okruh“** je fyzické alebo logické telekomunikačné spojenie medzi koncovým bodom umiestneným v prevádzkových priestoroch účastníka a koncovým bodom národnej siete. Podnik je oprávnený vo vlastnom mene zabezpečiť zariadenie a/alebo prenájom prístupového okruhu od iného podniku.
- 11) **„sieť podniku“** je elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná podnikom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná služba. Sieť podniku zahŕňa národnú sieť s koncovými bodmi umiestnenými v prevádzkových priestoroch podniku a prípadné prístupové okruhy.
- 12) **„sledované obdobie“** je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.
- 13) **„služba Pevné pripojenie na Internet“** (ďalej tiež „služba“) je elektronická komunikačná služba, ktorej poskytovanie je predmetom Zmluvy, ku ktorej prislúcha táto Príloha o SLA.

### Článok 3

#### Rozsah zodpovednosti

- 1) Podnik zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení siete podniku, prostredníctvom ktorých je služba poskytovaná, inštalovaných od koncového bodu služby v smere do siete podniku okrem vedení alebo zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorých použitie pre účely poskytovania služby bolo s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené účastníkom.
- 2) Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kompatibilitu všetkých technologických zariadení inštalovaných od koncového bodu služby v smere do siete v správe účastníka.
- 3) Účastník zabezpečí pracovníkom poverených podnikom prístup ku všetkým zariadeniam v správe podniku, ktoré sa nachádzajú v prevádzkových priestoroch účastníka alebo v príslušných priestoroch, pre potreby ich inštalácie, opravy alebo údržby.
- 4) Podnik nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku udalostí nazývaných ako vyššia moc, ktoré pre účely tejto Prílohy o SLA znamenajú najmä prírodné alebo živelné pohromy, teroristické útoky, explózie, závaly, poškodenie siete podniku treťou stranou, sabotáže, štrajky, občianske nepokoje, vojenské operácie alebo branná pohotovosť štátu, obmedzenia a iné úkony štátnej alebo verejnej správy alebo iné udalosti osobitnej intenzity, ktoré podnik nedokáže primerane ovplyvniť.
- 5) Podnik nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:
  - a) prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia v správe podniku umiestnené v prevádzkových priestoroch účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje podnik vo vlastnej réžii;
  - b) nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením v správe podniku zo strany účastníka;





- c) neumožnením alebo oneskoreným umožnením prístupu podnikom poverených pracovníkov k zariadeniam podniku inštalovaným v prevádzkových priestoroch účastníka;
  - d) neposkytnutím dostatočnej súčinnosti účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu podniku;
  - e) poruchou na vedení alebo na zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorého použitie bolo pre účely poskytovania služby s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené účastníkom;
  - f) neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení podniku v prevádzkových priestoroch účastníka.
- 6) Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovkej siete podniku, potom podnik nezodpovedá za zhoršenie prenosových parametrov služby v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vln medzi koncovým bodom služby a koncovým bodom národnej siete.
  - 7) Účastník nie je oprávnený bez súhlasu podniku využívať zariadenia v správe podniku inak, ako pre účely Zmluvy alebo v prospech tretích osôb.
  - 8) Účastník nie je oprávnený bez súhlasu podniku premiestňovať alebo inak manipulovať so zariadeniami v správe podniku inštalovanými v prevádzkových priestoroch účastníka.
  - 9) Účastník sa zaväzuje uhradiť podniku:
    - a) všetky náklady, ktoré vznikli podniku pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá účastník;
    - b) všetky náklady, ktoré vznikli podniku v dôsledku nahlásenia takej poruchy účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti podniku podľa bodu 1 tohto článku;
    - c) všetky škody a náklady, ktoré vznikli podniku v dôsledku neoprávnených zásahov účastníka do zariadení vo vlastníctve a správe podniku a taktiež v prípadoch ak účastník umožní neoprávnený zásah tretím osobám nedostatočným zabezpečením prevádzkových priestorov účastníka.

#### Článok 4 **Závazok kvality**

- 1) Podnik zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby služby a za účelom včasnej a korektnej identifikácie porúch nepretržité monitorovanie siete podniku. Podnik na základe informácií dostupných z monitoringu siete zabezpečuje zásahy a prevádzkové opatrenia v sieti podniku za účelom udržania parametrov služieb v dohodnutej kvalite.
- 2) Podnik sa zaväzuje za podmienok dohodnutých v Zmluve a jej prílohách zjednať nápravu tak, aby služba spĺňala technické parametre deklarované v prílohách Zmluvy.
- 3) Podnik garantuje dodržanie hraničných hodnôt parametrov TTR a SA uvedených v Technickej špecifikácii služby za nasledovných podmienok:
  - a) Garancia a vyhodnocovanie parametrov TTR a SA sa vždy viaže k jednému konkrétnemu koncovému bodu služby.
  - b) Do doby trvania poruchy sa nepočíta doba, počas ktorej bolo pri poruche primárneho riešenia služby využité jej plnohodnotné záložné riešenie s prenosovou rýchlosťou aspoň na úrovni primárneho riešenia služby.
  - c) Do výpočtu parametrov SLA sa nezapočítavajú časové periódy, počas ktorých došlo k prerušeniu poskytovania služby alebo bola znížená kvalita služby v dôsledku plánovanej údržby a porúch, za ktoré podnik nezodpovedá v zmysle Bodov 4 a 5, Článku 3 tejto Prílohy o SLA.

#### Článok 5 **Zľavy za nedodržanie garantovaných parametrov SLA**

- 1) Podnik zodpovedá za dodržanie garantovaných parametrov SLA len v rozsahu definovanom touto prílohou o SLA. Podnik neposkytuje žiadne prehlásenia a záruky vo vzťahu k poruchám služby. Jediným opravným prostriedkom účastníka v prípade poruchy služby alebo v prípade neschopnosti



podniku poskytnúť službu v súlade so Zmluvou a jej prílohami bude poskytnutie zľavy z poplatku za používanie služby tak, ako je to uvedené v tejto Prílohe o SLA.

- 2) V prípade prekročenia garantovaných parametrov SLA, za ktoré nesie v zmysle tejto Prílohy o SLA zodpovednosť podnik, sa podnik zaväzuje poskytnúť účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti zľavu z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie služby v koncovom bode služby, ktorý bol priamo postihnutý prekročením garantovaného parametra SLA v príslušnom sledovanom období podľa nasledovnej tabuľky:

Parameter SLA	Hodnota prekročenia	Zľava
Za každé prekročenie garantovaného parametra <b>TTR</b> o každú celú hodnotu prekročenia	1 hodina	2% z pravidelného mesačného poplatku za používanie služby
Za každé prekročenie garantovaného parametra <b>SA</b> o každú celú hodnotu prekročenia	1 %	3% z pravidelného mesačného poplatku za používanie služby

- 3) Koľkokrát je prekročený garantovaný parameter SLA o hodnotu prekročenia, toľkokrát sa násobí dohodnutá výška zľavy uvedená v bode 2 tohto článku.
- 4) Vypočítané zľavy za nedodržanie jednotlivých parametrov SLA vyjadrené v eurách sa v rámci sledovaného obdobia spočítavajú.
- 5) Celková percentuálna hodnota zľavy je obmedzená na 100% z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie služby v koncovom bode služby, ktorý bol priamo postihnutý prekročením.
- 6) Celkovú zľavu za nedodržanie garantovaných parametrov SLA v jednom sledovanom období je možné uplatniť len jedenkrát.
- 7) Ak doba trvania jednotlivkej poruchy presahuje dve sledované obdobia, parameter TTR sa vyhodnocuje v sledovanom období, v ktorom je porucha ukončená.

#### Článok 6 Riešenie porúch

- 1) Kontaktné miesto podniku pre nahlasovanie porúch je:
- Zodpovedná osoba: Zákaznícka linka spoločnosti Orange Slovensko;
  - Telefónne číslo: 0908 00 61 61;
  - Číslo mobilného telefónu: 0908/908 908, 0905/595 595 (908, alebo 595 zo siete Orange);
  - Číslo faxu: 0908 00 68 10.
- 2) Zoznam účastníkom splnomocnených osôb oprávnených nahlasovať poruchy služby (ďalej len „Splnomocnená osoba“) účastník poskytne podniku v osobitnom dokumente Zoznam splnomocnených osôb účastníka, ktorý musí obsahovať nasledovné údaje:
- Meno a priezvisko splnomocnenej osoby;
  - Telefónne čísla;
  - E-mail;
  - Heslo.
- 3) Kontaktné údaje účastníka pre proaktívne nahlasovanie porúch identifikovaných monitorovacím systémom siete podniku účastníkovi je uvedený v Zozname a musí obsahovať nasledovné údaje (platí len v prípade, že sa strany dohodli na poskytovanie služby Proaktívny monitoring):
- Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch cez SMS;
  - E-mail pre nahlasovanie porúch;
  - Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch prostredníctvom telefonického kontaktu.
- 4) Zákaznícka linka spoločnosti Orange Slovensko je dostupná nepretržite.
- 5) Ak podnik jednoznačne identifikuje poruchu v sieti podniku, ktorá má vplyv na kvalitu služby, i bez jej predchádzajúceho nahlásenia účastníkovi, vyvinie podnik maximálne úsilie na odstránenie tejto poruchy tak, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na účastníka.





- 6) V prípade detekcie poruchy služby účastníkom, Splnomocnená osoba telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto podniku definované v bode 1 tejto časti. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
  - Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka;
  - Meno nahlasujúcej Splnomocnenej osoby;
  - Heslo pridelené nahlasujúcej Splnomocnenej osobe;
  - Telefónne číslo nahlasujúcej Splnomocnenej osoby;
  - Jednoznačný identifikátor koncového bodu služby pridelený podnikom (B2B login);
  - Názov služby, ktorá je údajne zasiahnutá poruchou;
  - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.
- 7) Ak osoba nahlasujúca poruchu podniku nepreukáže svoju identitu Splnomocnenej osoby oznámením jej mena a hesla v zmysle bodu 6 tohto článku, potom sa takéto nahlásenie nepovažuje za riadne nahlásenie poruchy účastníkom v zmysle bodu 6 tohto článku a čas takéhoto nahlásenia sa nepovažuje za čas nahlásenia poruchy účastníkom v zmysle definície doby trvania poruchy. Trvanie takto nahlásenej údajnej poruchy sa nezapočítava do výpočtu garantovaných parametrov SLA.
- 8) Po nahlásení poruchy účastníkom zaznamená zodpovedná osoba podniku toto hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému podniku a prideli poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.
- 9) Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas telefonického nahlásenia poruchy účastníkom. V prípade proaktívneho oznámenia poruchy účastníkovi sa za začiatok doby trvania poruchy považuje až čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy účastníkom počas telefonického kontaktu v zmysle bodu 6 tohto článku.
- 10) Ak podnik pri identifikácii príčin účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je v zmysle Článku 3 tejto Prílohy o SLA zodpovedný podnik, potom sa čas nahlásenia poruchy účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy.
- 11) Podnik je oprávnený v prípade potreby požiadať účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.
- 12) Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu podnikom poverených pracovníkov k zariadeniam v správe podniku inštalovaným v prevádzkových priestoroch účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.
- 13) Podnik je po nahlásení poruchy účastníkom povinný bez zbytočného odkladu začať vykonávať aktivity spojené s identifikáciou a odstraňovaním poruchy tak, aby boli dodržané garantované parametre SLA definované v tejto prílohe o SLA.
- 14) Po odstránení poruchy oprávnený pracovník podniku telefonicky informuje Splnomocnenú osobu účastníka, že porucha bola odstránená a služba je v riadnom prevádzkovom stave. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
  - Meno a telefónne číslo oprávneného pracovníka podniku, ktorý informuje o konci poruchy;
  - Evidenčné číslo poruchy (ak o to účastník požiada);
  - Jednoznačný identifikátor koncového bodu služby pridelený podnikom (B2B kód);
  - Čas odstránenia poruchy  $T_F$  (ak o to účastník požiada).Ak je funkčnosť služby účastníkom preverená, tak Splnomocnená osoba účastníka preberajúca hlásenie o odstránení poruchy potvrdí:
  - Obnovenie prevádzky služby a čas odstránenia poruchy  $T_F$ ;
  - Meno a telefónne číslo Splnomocnenej osoby účastníka, ktorá potvrdzuje odstránenie poruchy.Ak účastník po preverení zistí, že porucha pretrváva, tak splnomocnená osoba účastníka o tejto skutočnosti opätovne telefonicky informuje kontaktné miesto podniku v zmysle bodu 6 tohto článku.

## Článok 7

### Plánovaná údržba

- 1) Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb podnik vykonáva údržbu použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánovaná údržba a môžu spôsobiť zníženie kvality alebo prerušenie poskytovania služby.
- 2) Každá plánovaná údržba je vykonávaná podľa interných predpisov a pravidiel podniku tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na službu.
- 3) Zoznam Splnomocnených osôb účastníka oprávnených prijímať oznámenia podniku o plánovanej údržbe účastník poskytne podniku v osobitnom dokumente Zoznam splnomocnených osôb účastníka, ktorý musí obsahovať nasledovné údaje:
  - Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka;
  - Adresa účastníka;
  - IČO / RČ;
  - Telefón, e-mail, fax;
  - Meno a priezvisko splnomocnenej osoby;
  - Heslo (Účastník pridelí jednotlivým splnomocneným osobám heslo).
- 4) Každá zmena kontaktných informácií uvedených v tejto Prílohe o SLA musí byť druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.
- 5) Podnik účastníka informuje o plánovanej údržbe, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality alebo prerušenie poskytovania služby najneskôr 4 kalendárne dni pred termínom plánovanej údržby.