

Definícia SLA

Úroveň kvality poskytovanej Služby

Konkrétna úroveň SLA zvolená účastníkom pre službu je uvedená v Špecifikácii služby.

1. Úvod

Tento dokument tvorí prílohu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb a obsahuje opis parametrov zmluvy SLA a systému dobropisovania služby.

2. Dostupnosť služby

Služba bude považovaná za dostupnú, ak je v priestoroch koncového zákazníka možné odosielať a prijímať dáta - meranie sa vykonáva na zariadení poskytujúcom rozhranie Služby v Mieste inštalácie (Koncové zariadenie Účastníka/Podniku resp. Technické zariadenie Podniku). Posúdenie dostupnosti služby v priestoroch koncového zákazníka sa zvyčajne vykonáva na základe testu dostupnosti.

Zákazníkovi vznikne nárok na dobropisovanie služby tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie, ak dostupnosť služby v priestoroch koncového zákazníka počas daného mesiaca po sprevádzkovaní služby poklesne pod definovanú cieľovú hodnotu.

3. Definícia variantu SLA

SLA Basic	Služba je poskytovaná v Mieste inštalácie u Účastníka prostredníctvom technológií DSL, LTE biznis alebo zdieľaného optického pripojenia.
SLA Optimum	Služba je poskytovaná v SWAN Core POP alebo v Mieste inštalácie u Účastníka, okrem technológií SLA Basic.
SLA Premium	Služba je poskytovaná v SWAN Core POP alebo v Dátovom centre SWAN; v prípade zriadenia v Mieste inštalácie u Účastníka výlučne s použitím záložného pripojenia (backup), okrem technológií SLA Basic.

Mesačná dostupnosť služby	Dobropis za službu v % mesačného poplatku za ovplyvnené pracovisko koncového zákazníka		
	Basic	Optimum	Premium
99.99 % > ≥ 99.90 %	0%	0%	10%
99.90 % > ≥ 99.50 %	0%	0%	20%
99.50 % > ≥ 99.00 %	0%	10%	30%
99.00 % > ≥ 98.00 %	10%	20%	40%
98.00 % >	20%	30%	50%

3.1. Výpočet dostupnosti služby

Mesačná dostupnosť služby sa počíta v pomere k celkovému času prevádzky počas kalendárneho mesiaca, v rámci ktorého prevádzkové parametre neboli v dohodnutom rozmedzí pre parametre poskytovania služby, takto:

$$\text{Dostupnosť služby} = \frac{(TS-TN)}{TS} \times 100 \%$$

Kde:

TS = Doba poskytovania služby v rámci mesiaca a

TN = Doba nedostupnosti služby.

Obe uvedené doby sa rátajú v celých minútach, pričom dostupnosť služby sa vyjadruje v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta.

Časový úsek od začiatku údajnej nedostupnosti služby do začatia servisného zásahu sa nezapočítava do doby nedostupnosti služby, ak zákazník neumožnil SWAN vykonať servisný zásah na elektronickom komunikačnom zariadení nachádzajúcom sa v priestoroch koncového zákazníka ihneď, ako bol o to požiadaný.

Poruchy, ktoré sa vyskytnú mimo siete SWAN, a poruchy, u ktorých sa objektívne preukázalo, že ich nespôsobilá SWAN, resp. také, ktoré boli zavinené zákazníkom alebo koncovým používateľom, sa nezapočítavajú do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu porúch. Pokiaľ ide o službu nepriameho prístupu, SWAN nezodpovedá za poškodenia, ktoré vzniknú medzi priestormi koncového používateľa a vybavením v priestoroch zákazníka.

Služba bude považovaná za nedostupnú, ak pomocou nej nemožno prenášať údaje, okrem prípadov, ak je nedostupnosť spôsobená nasledujúcimi dôvodmi:

- Plánovaná údržba,
- Núdzová údržba,
- Vylúčená udalosť, alebo
- Poruchy spôsobené zákazníkom.

Doba nedostupnosti služby sa začína okamihom doručenia správy zákazníka o nedostupnosti služby spoločnosti SWAN poskytujúcej službu v súlade s postupom oznamovania porúch špecifikovanom v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

Doba nedostupnosti služby sa končí okamihom, keď SWAN oznámi zákazníkovi, že poskytovanie služby bolo obnovené.

Zákazník bude považovaný za informovaného o dostupnosti služby ak SWAN vyvinula primerané úsilie na to, aby kontaktovala zákazníka v súlade s dohodnutým postupom, postupom uvedeným v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

4. Maximálny čas do oznámenia poruchy (TTN)

Ak má zákazník objednanú doplnkovú službu Advanced monitoring, dostáva o každom výpadku hlásenie v elektronickej forme (mailom/SMS) najneskôr do 5 minút od začatia výpadku.

Všetky poruchy služby sú nahlasované v režime 24/7.

5. Maximálny čas opravy (TTR)

Všetky poruchy služby sú odstraňované v režime 24x7.

Nedodržanie cieľového času opravy služby nezakladá nárok na poskytnutie dobropisu za služby.

Garantovaný parameter	Basic	Optimum	Premium
Maximálny čas opravy služby (TTR)	24 h	8 h	4 h

6. Úroveň služby a dobropis za službu

6.1. Zákaz prehlásení a záruk

SWAN nesmie poskytovať prehlásenia a záruky vo vzťahu k poruchám služby. Jediným opravným prostriedkom zákazníka v prípade zlyhania služby alebo neschopnosti spoločnosti SWAN poskytnúť služby v súlade so zmluvou a príslušnými požiadavkami na zabezpečenie úrovne služby bude poskytnutie dobropisu za službu tak, ako je uvedené v tejto Zmluve o úrovni služieb.

6.2. Obmedzenie zodpovednosti

V prípade, že zákazník zodpovedá za zriadenie alebo obstaranie prístupových zariadení, SWAN neponesie zodpovednosť za poruchu služby a zároveň nebude povinná poskytnúť dobropis za službu, ak bude porucha spôsobená dôvodmi na strane zákazníka alebo vznikne následkom vylúčených udalostí alebo plánovanej údržby.

6.3. Limit pre dobropis za službu

Nárok na dobropis za službu v prípade nesplnenia dohodnutých parametrov bude mať prednosť pred ostatnými nárokmi. V prípadoch, keď spoločnosť SWAN nezabezpečila dodržanie viacerých garantovaných parametrov služby, zákazník môže žiadať o dobropis za službu len vo vzťahu k jednému z týchto parametrov podľa vlastného výberu.

Spoločnosť SWAN nebude povinná poskytnúť zákazníkovi dobropis vo vzťahu ku každému ovplyvnenému pracovisku koncového zákazníka, kde je poskytovaná služba vo výške viac ako 50 % z mesačného poplatku za službu uhradeného koncovým zákazníkom za dané pracovisko a mesiac, počas ktorého na základe správy zákazníka o poruchách nebola dosiahnutá dohodnutá úroveň služby.

6.4. Žiadosť o dobropis za službu

Aby zákazníkovi mohol byť poskytnutý dobropis, na ktorý má nárok, zákazník musí o jeho vyplatenie požiadať písomne prostredníctvom zástupcu spoločnosti SWAN do 30 (tridsiatich) dní od konca mesiaca, ku ktorému sa dobropis za službu viaže.

7. Plánovaná údržba

Spoločnosť SWAN môže priebežne vykonávať plánovanú údržbu siete SWAN. Počas plánovanej údržby nie je služba poskytovaná. Trvanie plánovanej údržby sa nezapočítava do doby dostupnosti služby (tento čas nie je súčasťou trvania doby, počas ktorej sa v jednotlivých mesiacoch poskytuje služba (TS)), pod podmienkou, že celkové trvanie plánovanej údržby nepresiahne 4 hodiny počas jedného kalendárneho mesiaca. Plánovaná údržba v trvaní viac ako 4 hodiny za jeden kalendárny mesiac, s ktorou zákazník výslovne súhlasil pred začatím prác, sa nebude započítavať do doby dostupnosti služby.

8. Núdzová údržba

Núdzová údržba sa vykonáva v prípade, keď následkom neočakávaných udalostí spoločnosť SWAN musí prijať opatrenia, aby zabránila rozsiahlejším výpadkom služby. Spoločnosť SWAN vyvinie primerané úsilie na to, aby takéto riziká dokázala eliminovať bez prerušenia poskytovania služieb. Ak spoločnosť SWAN dokáže takéto riziká eliminovať len zásahom do systému, musí o tom zákazníka okamžite informovať. Ak zákazník požiada o zmenu termínu, spoločnosť SWAN musí vyvinúť maximálne úsilie o zmenu termínu núdzovej údržby, pričom berie do úvahy riziko vzniku rozsiahlejšieho výpadku, ktorý by mohol vzniknúť následkom oddialenia preventívnych prác.

9. Vylúčené udalosti

Nespochybnujúci žiadne z ustanovení tejto Zmluvy o úrovni služieb s opačným účinkom, spoločnosť SWAN neponesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania služby, ktoré bude spôsobené alebo vznikne na základe zásahu vyššej moci, vrátane, nie však výhradne nepredvídateľných udalostí a udalostí, ktorým nemožno zabrániť, ako napr. povodne, zemetrasenia, búrky, zásahy blesku, požiare, epidémie, vojny, prepuknutie bojov (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), výtržnosti, štrajky alebo iné pracovné nepokoje, občianske nepokoje, sabotáže, rozsiahle výpadky elektrickej siete, vyvlastnenie zo strany vládných úradov alebo iné udalosti, ktoré spoločnosť SWAN nedokáže primerane ovplyvniť.