
Príloha č. 3 Dohoda o úrovni služby (SLA) k zmluve o zriadení a poskytovaní služby pripojenia k sieti INTERNET Č. 19/01/2024/PM**Poskytovateľ:**

ANTIK Telecom s.r.o.
Čárskeho 10
040 01 Košice
Tel: +421 55 30 12345
Fax: +421 55 623 4401

Odberateľ:

Slovensko IT, a. s.
Štúrova 27
040 01 Košice

1) Dostupnosť služieb

Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytované služby bude prevádzkovať tak, aby mesačná dostupnosť služby poskytovanej sieťou IP bola minimálne 99,99 %.

Dostupnosť služby sa vypočíta nasledovne:

$$\text{dostupnosť služby} = \frac{(T_s - T_n)}{(T_s)} \times 100\%$$

kde T_s – čas prevádzky služby v mesiaci
 T_n – čas nedostupnosti služby v mesiaci

Prevádzkový čas, kedy parametre služby neboli dodržané z príčin na strane zákazníka, nebude započítavaný do času nedostupnosti služby. Časy sa počítajú na celé minúty, dostupnosť sa vyjadrí v % zaokrúhlené na dve desatinné miesta.

Do nedostupnosti služby sa takisto nezaráta:

- plánované práce;
- zlyhanie zariadení, kabeláže, služieb alebo sietí, ktoré nie sú súčasťou servisnej zmluvy poskytované našou spoločnosťou;
- podmienky prostredia na strane zákazníka, ako napr. dodávka energie, klimatické prostredie alebo housing;
- zákazníkove akcie alebo prerušenia;
- prípad Force Majeure (http://en.wikipedia.org/wiki/Force_majeure)

Porucha je uznaná po nahlásení zákazníkom na call centre poskytovateľa a potvrdenie poruchy našou spoločnosťou. Od tohto momentu sa začína rátať doba nápravy poruchy.

Do tejto doby sa neráta:

- zdržanie pri oprave, ak zákazník neumožní prístup k svojim zariadeniam alebo priestorom;
- zdržanie v prípade problémoch kontaktovať zákazníka pri uzatváraní poruchy;
- iné zdržania spôsobené zákazníkom, zamestnancami alebo reprezentantmi zákazníka.

2) Postup pre poruchové stavy

Miestom na nepretržité (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných službách je call centrum – hot line poskytovateľa:

Primárne telefónne číslo: **+421 55 30 344 00**
Sekundárne telefónne číslo: **+421 55 30 123 45**

Kontakty pre písomnú komunikáciu:

Faxové číslo: **+421 55 623 4401**

e-mail: antik@antik.sk

Call centrum – hot line poskytovateľa je pracovisko s 24 hodinovou prítomnosťou pracovníka pri dohľadových systémoch sietí poskytovateľa. Toto kontaktné miesto môže zákazník použiť v prípade akýchkoľvek problémov alebo otázok súvisiacich s poskytovanou službou, nielen v prípade poruchy.

Telefonické hovory podľa tejto dohody budú zaznamenávané (nahrávané) pre účely budúceho preukázania skutočností. Pre plnenie povinností poskytovateľa podľa tejto dohody, akceptujú sa len nahlásenia vykonané správne a úplne, v súlade s touto dohodou.

a) Ohlasovanie poruchy

Vznik poruchy sa nahlásuje telefonicky. Telefonické nahlásenie poruchy musí obsahovať:

- meno a funkciu nahlásujúceho a jeho telefónne číslo
- miesto vzniku poruchy (adresa)
- meno a telefónne číslo kontaktnej osoby
- čas vzniku poruchy
- čo najpodrobnejší popis poruchy

Pri nahlásení poruchy pracovník call centra – hot line poskytovateľa oznámi svoje meno nahlásujúcej osobe, prijme hlásenie o vzniku poruchy a priradí poruche evidenčné číslo.

Následne začne činnosti pre odstránenie poruchy.

b) Odstraňovanie poruchy

Pracovník poskytovateľa bude zákazníka priebežne informovať o priebehu odstraňovania poruchy. V opodstatnených prípadoch môžu pracovníci poskytovateľa a zákazníka spolupracovať a komunikovať priamo.

Poskytovateľ sa zaväzuje:

Začať činnosti na odstránenie poruchy:

15 minút - od zistenia poruchy

Za zistenie poruchy sa považuje nahlásenie poruchy zákazníkom alebo identifikácia poruchy prostredníctvom dohľadových systémov siete poskytovateľa.

Odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie do:

- | | |
|-----------------|---|
| 4 hodín | - pri vážnej poruche v akýkoľvek deň v týždni |
| 8 hodín | - pri dôležitej poruche v pracovný deň |
| 12 hodín | - pri dôležitej poruche v deň pracovného voľna |

Typ poruchy, t.j. či sa jedná o vážnu alebo dôležitú poruchu, stanovuje zákazník pri nahlásení poruchy. Za vážnu sa považuje akákoľvek porucha, ktorá spôsobí prerušenie služby alebo zníženie kvality pod definovanú hranicu. Za dôležitú sa považuje porucha, ktorá môže viesť k prerušeniu alebo zhoršeniu kvality služby. Ak zákazník usúdi, že v danej chvíli má preňho dôležitá porucha charakter vážnej poruchy, uplatní túto požiadavku pri nahlásení poruchy a poskytovateľ sa zaväzuje ju riešiť ako vážnu poruchu.

Počas diagnostikovania poruchy vynaloží poskytovateľ všetko úsilie na čo naskoršie obmedzovanie vplyvu poruchy za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu služby až do jej úplného obnovenia.

c) Odhlasovanie porúch

Po odstránení (ukončení) poruchy poskytovateľ oznámi telefonicky odstránenie poruchy zodpovednému pracovisku zákazníka.

Telefonické odhlásenie poruchy musí obsahovať:

- meno pracovníka, ktorý odhlasuje poruchu
- evidenčné číslo poruchy
- príčinu poruchy
- čas odstránenia poruchy
- čas odhlásenia poruchy

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia poruchy na call centre –hot line poskytovateľa v zmysle predchádzajúcich bodov.

3) Postup pre plánovanú prácu

V prípade plánovaného prerušenia služieb alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu je poskytovateľ povinný oznámiť vykonávanie plánovanej práce zákazníkovi minimálne 3 (tri) pracovné dni vopred e-mailom. Zákazník je povinný príjem informácie obratom potvrdiť a vyjadriť sa k nej. Zákazník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej práce, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej práce na poskytované služby a poskytovateľ sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jeho možnostiach. Zákazník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej práce. Poskytovateľ sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.

V prípade akejkolvek zmeny ohlásených údajov je poskytovateľ povinný túto zmenu prerokovať so zákazníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa zákazník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná práca vyžadovať.

Súhrnná doba prerušenia jedného okruhu/služby v dôsledku plánovaných prác nesmie presiahnuť 480 minút počas jedného mesiaca.

Maximálna doba výluky jednotlivých služieb pri plánovaných prácach nesmie presiahnuť 8 hodín. V opačnom prípade sa výpadok služieb bude klasifikovať ako porucha, ktorá sa musí odstraňovať v súlade s touto dohodou.

4) Zľavy

Mesačná dostupnosť služby v %	zľava z mesačného paušálu
99,99 > dostupnosť ≥ 99,20	2%
99,20 > dostupnosť ≥ 99,00	3%
99,00 > dostupnosť ≥ 98,00	4%
98,00 > dostupnosť ≥ 90,00	10%
90,00 > dostupnosť ≥ 80,00	25%
dostupnosť < 80,00%	50%

Nárok na zľavu si musí zákazník uplatniť najneskôr do 30 dní od vzniku poruchy, inak nárok na zľavu zaniká.

Zákazník má nárok na zľavu výlučne podľa tejto dohody. Nároky na iné zľavy sa rušia.

5) Obmedzenie zodpovednosti

Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ nezodpovedá za porušenie svojej povinnosti zabezpečiť dohodnutú garantovanú úroveň služby spôsobom a v rozsahu dohodnutom v tejto dohode a v zmluve v prípade, ak nastanú skutočnosti charakteru vyššej moci, t.j. skutočnosti, ktoré nastali nezávisle od vôle spoločnosti ANTIK Telecom a bránia jej v splnení jej záväzkov podľa zmluvy. Medzi skutočnosti vyššej moci patria napr. živelná pohroma (záplava, požiar, zemetrasenie, úder blesku a pod.), výpadky

elektrickej energie, nemožnosť prístupu do lokality bežnými dopravnými prostriedkami (t.j. vlakom alebo osobným automobilom), vojenský konflikt alebo teroristický útok a iné.

V prípade výskytu skutočností s charakterom vyššej moci sa doba odstránenia poruchy predĺži o dobu pôsobenia týchto skutočností a skutočností objektívne vyvolaných touto skutočnosťou a čas trvania tejto doby sa nepovažuje za čas nedostupnosti služby podľa bodu 2 tejto dohody, ani nebude posudzovaný ako porušenie povinnosti poskytovateľa.

V Košiciach, dňa

.....
Poskytovateľ

.....
Odberateľ