

Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb (SLA)

Uzavřením dohody o poskytování služby SLA garantuje Telefónica Účastníkovi zkrácenou dobu oprav poruch a definovanou odezvu, tzn. komunikaci při provozních problémech.

1. Parametry SLA:

Parametr	Garantovaná hodnota
Maximální doba reakce, odezvy společnosti Telefónica a informování účastníka od nahlášení poruchy	2 hodiny
Maximální doba odstranění poruchy	12 hodin

2. Sankce:

Sankce za porušení povinnosti ze strany společnosti Telefónica poskytovat plnění řádně a včas a odstraňovat vady plnění je uvedena přímo v odst. 1.9 Rámcové smlouvy.

3. Na základě Dodatečných informací ze dne 26.11.2013, odpověď č. 6, Centrální zadavatel upřesnil podmínky SLA takto:

„Sankci za neodstranění vady plnění stanovil Centrální zadavatel obecně, nicméně uplatnění smluvní pokuty je zamýšleno zejména na zásadní pochybení poskytovatele služeb. Nebude-li odstraněna vada u menších služeb, zvaží Zadavatel, zda smluvní pokutu v daném případě vůbec uplatní, aby byla přiměřená zajišťované povinnosti. Pokud budou služby plněny řádně v souladu se zadáním, nebude důvod k uplatňování sankce.“

4. Definice souvisejících pojmů:

Vadou plnění (dále též „Poruchou“) se rozumí stav, kdy dojde k závadě v poskytování služeb na přípojce, tzn. kdy jeden nebo více parametrů služby u přípojky jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Telefónica.

Začátek poruchy - Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy přípojky, považuje čas jejího ohlášení Účastníkem dohodnutým způsobem na kontaktní místo Telefónica.

Doba odezvy - je doba mezi začátkem poruchy a informováním Účastníka o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.

Servisní zásah - je výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy přípojky odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace) vedoucí k odstranění poruchového stavu.

Přerušení poruchy - pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Telefónica, případně zaměstnanců jeho smluvních partnerů, k telekomunikačnímu zařízení poskytovatele včetně koncového bodu sítě umístěnému v prostorách Účastníka, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Telefónica o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Účastníka faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň s Účastníkem dohodne čas, kdy bude přístup umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu k telekomunikačnímu zařízení poskytovatele včetně koncového bodu sítě je pak načítání času poruchy obnoveno.

Ukončení poruchy - čas ukončení poruchy je doba, když všechny parametry definované předávacím protokolem pro danou přípojku, na které byla identifikována porucha, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci služby a je Účastníkovi předána informace o ukončení poruchy pro odsouhlasení. Pokud se Účastník k oznámení ukončení poruchy společnosti Telefónica do 30 min. nevyjádří, je běh doby trvání poruchy přerušen (tzv. Avízo). Nesouhlasí-li Účastník a trvá na tom, že porucha nebyla odstraněna, běží dále čas poruchy.

Plánovaná výluka provozu - výluka z důvodu závažných technických nebo provozních důvodů v síti Telefónica nebo z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení nebo omezení provozu přípojky, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Účastníkovi a on s omezením nebo přerušením provozu souhlasí. Přerušení z těchto důvodů se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu délky poruchy se nezapočítává. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení nebo omezení provozu přípojky na Účastníka a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Pokud Telefónica nedodrží plánovaný termín ukončení prací nebo údržby, je povinen převzít přerušenou službu do stavu poruchy.

Události vyšší moci - Za poruchy služby SLA se nepovažují omezení nebo přerušení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací způsobená důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ust. § 374 zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Takové poruchy nejsou považovány za poruchy na straně společnosti Telefónica a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky poruchy.

5. Součinnost ze strany Účastníka:

Účastník umožní zaměstnancům Telefónica, případně zaměstnancům jeho smluvních partnerů přístup k telekomunikačním zařízením Telefónica a to včetně koncového bodu sítě umístěném v objektu Účastníka či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Účastníka za účelem opravy poruchy.

Pověřený zaměstnanec Účastníka a dalších účastníků (administrátor služeb) bude ohlašovat závady a poruchy na bezplatnou linku Zákaznické podpory 800 111 777.

Při ohlášení poruchy pověřený zaměstnanec:

- Nahlásí identifikaci (tel. číslo) přípojky PRA v poruše.
- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa).
- Uvede údaje o poruše.
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem linky Zákaznické podpory.