

Definícia SLA



(úroveň kvality poskytovanej Služby)

Konkrétna úroveň SLA zvolená účastníkom pre službu Internet 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 Internet.

2. Dostupnosť služby

Služba Internet bude považovaná za dostupnú, ak je v priestoroch koncového zákazníka možné odosielať a prijímať dáta - meranie sa vykonáva na rozhraní terminálu v priestoroch koncového zákazníka (zariadenie koncového zákazníka v prípade spravovanej služby alebo terminál prístupovej technológie v prípade nespravovanej služby). Posúdenie dostupnosti služby v priestoroch koncového zákazníka sa zvyčajne vykonáva na základe testu dostupnosti ICMP Ping do CE.

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

Definícia variantu SLA

SLA DSL	Internet Služba je poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom linky DSL a nechráneného a nezálohovaného prístupového riešenia
SLA Optimum	Internet Služba je poskytovaná v BENESTRA Core POP ako nechránená alebo služba poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom nechráneného a nezálohovaného prístupového riešenia (nie xDSL)
SLA Premium	Internet Služba je poskytovaná v BENESTRA Core POP ako chránená alebo služba poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom chráneného a zálohovaného riešenia alebo Dátové centrá BENESTRA

Mesačná dostupnosť služby	Dobropis za službu v % mesačného poplatku za ovplyvnené pracovisko koncového zákazníka			
	SLA DSL	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 Internet 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 Internet 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 BENESTRA 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 BENESTRA, a poruchy, u ktorých sa objektívne preukázalo, že ich nespôsobila BENESTRA, 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, BENESTRA nezodpovedá za poškodenia, ktoré vzniknú medzi priestormi koncového používateľa a vybavením v priestoroch zákazníka.

Služba Internet 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 Internet sa začína okamihom doručenia správy zákazníka o nedostupnosti služby spoločnosti BENESTRA 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 Internet sa končí okamihom, keď BENESTRA oznámi zákazníkovi, že poskytovanie služby bolo obnovené. Zákazník bude považovaný za informovaného o dostupnosti služby Internet ak BENESTRA 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 nahlásované v režime 24/7.

5. Maximálny čas opravy (TTR)

Všetky poruchy služby Internet sú odstraňované v režime 24x7.

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

Garantovaný parameter	SLA DSL	Optimum	Premium
Maximálny čas opravy služby Internet (TTR)	24 h	8 h	4 h

6. Úroveň služby a dobropis za službu

6.1. Zákaz prehlásení a záruk

BENESTRA nesmie poskytovať prehlásenia a záruky vo vzťahu k poruchám služby Internet. Jediným opravným prostriedkom zákazníka v prípade zlyhania služby Internet alebo neschopnosti spoločnosti BENESTRA 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, BENESTRA neponesie zodpovednosť za poruchu služby Internet 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 BENESTRA 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 BENESTRA nebude povinná poskytnúť zákazníkovi dobropis vo vzťahu ku každému ovplyvnenému pracovisku koncového zákazníka, kde je poskytovaná služba Internet vo výške viac ako 50 % z mesačného poplatku za službu Internet uhradeného koncovým zákazníkom za dané pracovisko a mesiac, počas ktorého na základe správy zákazníka o poruchách nebola dosiahnutá dohodnutá úroveň služby Internet.

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 BENESTRA do 30 (tridsiatich) dní od konca mesiaca, ku ktorému sa dobropis za službu viaže.

7. Plánovaná údržba

Spoločnosť BENESTRA môže priebežne vykonávať plánovanú údržbu siete BENESTRA. Počas plánovanej údržby nie je služba Internet poskytovaná. Trvanie plánovanej údržby sa nezapočítava do doby dostupnosti služby Internet (tento čas nie je súčasťou trvania doby, počas ktorej sa v jednotlivých mesiacoch poskytuje služba Internet (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 Internet.

8. Núdzová údržba

Núdzová údržba sa vykonáva v prípade, keď následkom neočakávaných udalostí spoločnosť BENESTRA musí prijať opatrenia, aby zabránila rozsiahlejším výpadkom služby. Spoločnosť BENESTRA vyvinie primerané úsilie na to, aby takéto riziká dokázala eliminovať bez prerušenia poskytovania služieb. Ak spoločnosť BENESTRA dokáže takéto riziká eliminovať len zásahom do systému, musí o tom zákazníka okamžite informovať. Ak zákazník požiadava o zmenu termínu, spoločnosť BENESTRA 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 BENESTRA neponesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania služby Internet 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 vládnych úradov alebo iné udalosti, ktoré spoločnosť BENESTRA nedokáže primerane ovplyvniť.