POPE servis s.r.o. www.popeservis.cz
Mezihoří 2855/2, Praha 20 - Horní Počenice, 19300

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb

Základní parametry SLA 1
Garantovaná dostupnost služby: 99.0%
Garantovaná doba zřízení:

OBSAH:

1. Předání služby 1
2. Datum zřízení.....1
3. Garantovaná dostupnost služby 1
4. Plánované práce a nouzové zásahy 2
5. Hlášení poruch.....2
6. Závěrečná ustanovení.....3

Tato dohoda o úrovni služeb ("SLA") se vztahuje ke všem službám dodávaným společností POPE servis s.r.o. (dále jen Poskytovatel), u nichž byla objednána a jejichž poskytnutí bylo potvrzeno podpisem smlouvy (příp. doplňující specifikace). Dohoda je účinná po celou dobu trvání služeb. Poskytovatel není povinen v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. ve znění předpisů pozdějších uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Službami se pro účely této Dohody rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Poskytovatel zavázal ve Smlouvě (příp. doplňující specifikaci), kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň, kde se Poskytovatel zavázal k poskytování garance kvalitativních parametrů. Pro odstranění všech pochybností se smluvní strany zavazují a prohlašují, že:

1. Předání služby

1.1. Datem zřízení služby ("dále DZS") je míněn den, kdy Poskytovatel informuje Účastníka, že služba je funkční.
1.2. Účastník předá Poskytovateli během dvou pracovních dnů po přijetí zakázkového listu:
a) potvrzení o přijetí služby (formou podpisu a předání zakázkového listu) nebo
b) odmítnutí služby, pokud služba nebude plně funkční (Účastník nicméně nemá právo odmítnout službu pro nepodstatnou poruchu nebo nedostatek, které nemohou způsobit nefunkčnost Služby). V takovém případě je Účastník povinen popsat nedostatky a neshody během dvou pracovních dnů od obdržení zakázkového listu v rámci oznámení o odmítnutí převzetí služby. Doba od předání služby do doručení odmítnutí služby Poskytovateli se nezapočítává z hlediska sankcí za nedodržení DZS do lhůt plnění DZS. Pokud Poskytovatel dostane oznámení o odmítnutí převzetí služby od Účastníka, provede Poskytovatel v rozumné míře takové práce, které jsou nutné pro odstranění nedostatků, s nimiž byl seznámen. Po dokončení těchto prací zopakuje Poskytovatel testy, aby prověřil, že parametry a funkčnost zřizované služby jsou ve shodě s parametry uvedenými na zakázkovém listě (příp. předávacím protokolu) a objednávkou předávané služby.
1.3. Datum, ke kterému Účastník službu převezme (nebo datum kdy je možné usuzovat, že Účastník službu přijal, k čemuž dochází zejména tehdy, pokud Účastník v rozporu se smlouvou odmítne službu převzít; v takovém případě se má za to, že služba byla Účastníkem převzata), je datum DZS definované v tomto odstavci 1. Poskytovatel je oprávněn začít účtovat každou službu, která byla Účastníkem převzata.

2. Datum zřízení

2.1. U všech dodávaných služeb provede Poskytovatel zřízení služby k datu, na němž se strany dohodly. Pokud je datum zřízení služby (DZS) zpožděno oproti dohodnutému datu zřízení služby z důvodů na straně Poskytovatele, je Účastník odškodněn snížením jednorázového zřizovacího poplatku za zřízení dle tabulky uvedené níže. Účastník nemá právo na žádné další kompenzace nebo náhradu škody.

Zdržení oproti přislíbenému datu zřízení	Procentuální sleva z jednorázového zřizovacího poplatku
Méně než 6 pracovních dní	10,00%
6-10 pracovních dní	20 %
11-15 pracovních dní	30 %
16-20 pracovních dní	50 %
21-25 pracovních dní	75 %
Více než 25 pracovních dní	100 %

3. Garantovaná dostupnost služby

3.1. Poskytovatel usiluje o dosažení nejvyšší možné míry spolehlivosti. Vlastní síť elektronických komunikací je monitorována a udržována 24 hodin denně každý den v roce.
3.2. Poskytovatel garantuje dostupnost služby po celou dobu trvání služby (garantovaná dostupnost služby). Délka měsíce pro výpočet kompenzace je standardizována na 30 dní (720 hodin).

$$\text{Dostupnost služby/ měsíc} = \frac{((720 - \text{součet trvání plánovaných prací v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci}))}{(720 - \text{součet trvání plánovaných prací v měsíci})} \times 100$$

3.3. Pokud Poskytovatel nedosahuje garantované dostupnosti služby pro všechny garantované služby, Účastník bude kompenzován slevou z ceny dle vzorce uvedeného v tabulce níže.

Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné měsíční platby
(99,0 - 98,0>	3%
(98,0 - 97,0>	8%
(97,0 - 95,0>	15%
(95,0 - 92,0>	25%
(92,0 - 87,0>	35%
Méně než 87,0	50%

3.4. Jakákoliv sleva z měsíční platby vyplývající z nedodržení garantované dostupnosti služby bude vypočtena za každý měsíc od data DZS pro danou službu a bude

+420 270 006 000 obchod@popeservis.cz
ičo: 27081745 dič: CZ 27081745

odečtena od faktury v následujícím měsíci. Maximální měsíční sleva za nedostupnost služby a nedodržení SLA však činí nejvýše 100% z pravidelné měsíční platby za službu.
3.5. Do měsíční nedostupnosti služby nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady ve službě vyplývající zejména z níže uvedených příčin:
a) účastník požaduje od Poskytovatele otestování služby, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha,
b) služba je změněna nebo upravena na pokyn Účastníka a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry služby definované tímto SLA nemohou být splněny,
c) v případě zásahu vyšší moci,
d) jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků v rámci služby nebo zařízení způsobených Účastníkem např. výpadek napájení v lokalitě u Účastníka,
e) doba po kterou prokazatelně Účastník nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro zástupce Poskytovatele nebo pro osoby pověřené Poskytovatelem, aby provedli opravu poruchy,
f) účastník nedokáže zajistit dostupnost technické kontaktní osoby nebo kontaktní osoby pro eskalaci nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby a tímto opomenutím dojde ke zdržení odstranění poruchy,
g) poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Účastníkem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem,
h) plánované práce dle této dohody,
i) doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Účastníka delší než 30 minut.
3.6. Pro každou službu připraví Poskytovatel na měsíční bázi report kvality. Pokud dostupnost klesne pod garantovanou úroveň, zašle Poskytovatel report na email technické kontaktní osoby uvedené ve smlouvě (příp. doplňující specifikaci).

4. Plánované práce a nouzové zásahy
4.1. Účastník dostane emailem přehledné a včasné upozornění od Helpdesku Poskytovatele o plánovaných výpadcích na některých službách z důvodů údržby nebo jiných prací (včetně měření, řešení výpadků a obměny technického vybavení) – „plánované práce“. Účastník je upozorněn na plánované práce alespoň 3 dny před započetím prací. Plánované práce jsou vyňaty z výpočtů garantované dostupnosti služby, pokud (a pouze do tohoto rozsahu) nepřesáhnou 12 hodin reálné nedostupnosti v kalendářním roce. Výjimkou z povinnosti upozornění v termínech uvedených v této dohodě je řešení nouzových zásahů, kdy je Účastníkovi poskytnuto v rozumné míře tolik informací, kolik je možné. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
4.2. Poskytovatel informuje Účastníka pouze o takových plánovaných pracích, které ovlivní nebo mohou ovlivnit provoz služeb Účastníka.
4.3.Všechny plánované práce nebo nouzové zásahy jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu na kterékoliv službě. Výpadky z důvodů nouzových zásahů jsou zahrnuty do výpočtů garantované dostupnosti služby.
4.4. Upozornění o plánovaných pracích nebo naléhavých zásazích budou posílány na kontaktní osobu uvedenou ve smlouvě (příp. doplňující specifikaci) a eskalační kontaktní osobu uvedenou ve smlouvě (příp. doplňující specifikaci). Upozornění budou zasílána na email, pokud budou obě tyto položky ve smlouvě (příp. doplňující specifikaci) vyplněny. Účastník je povinen poslat potvrzení o přijetí informace týkající se plánované práce na email podpora@popeservis.cz nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení upozornění Poskytovatelem, že jsou tyto práce plánovány. V případě, že Poskytovatel do 1 pracovního dne neobdrží písemný nesouhlas s provedením plánované práce, budou práce považovány za schválené a bude se k nim přistupovat jako k plánovanému zásahu.

5. Hlášení poruch
5.1. Přijetí poruchy: Poskytovatel provozuje Zákaznickou podporu (tzv.Helpdesk) pro přijímání informací o poruchách dosažitelnou 7dní v týdnu, v rozsahu uveřejněném na webových stránkách Poskytovatele: 777 777 050.
Účastník musí používat toto kontaktní číslo pro ohlášení poruchy, jinak Poskytovatel nemůže garantovat parametry SLA.
Ohlášení poruchy služby je prováděno dle následující procedury:

Účastník:
- Sdělí svou identifikaci (jméno/společnost/adresa)
- Sdělí číslo smlouvy pro příslušnou službu uvedené na smlouvě
- Poskytne informace týkající se poruchy
- Odsouhlasí začátek poruchy s obsluhou Helpdesku

Obsluha Helpdesku:
- Sdělí svou identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Účastníka
- Odsouhlasí začátek poruchy s Účastníkem
- Vloží data do systému a sdělí Účastníkovi číslo poruchy přidělené systémem

Pokud Účastník nezná přesné číslo služby a obsluha Helpdesku Poskytovatele musí službu identifikovat dotazem z databáze, je za začátek poruchy pro účely kalkulace SLA považován čas, kdy byla služba plně identifikována.

5.2. Odpověď na ohlášení poruchy a diagnostika:
Po získání dostatečných informací technické podpory pro řízení sítě a z monitorovacího centra nebo jiných oddělení zapojených do řešení poruchy poskytne zástupce Poskytovatele řešící poruchu následující informace kontaktní osobě Účastníka:
- Sdělí svou identifikaci a název svého oddělení
- Číslo smlouvy vztažené k příslušné službě, které je uvedeno na smlouvě
- Číslo poruchy (číslo trouble ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný okamžik znám (zpravidla porucha zařízení, výpadek trasy mimo území České republiky,...)
- Informace o krocích podniknutých k opravě poruchy (založeno na výsledcích diagnostiky, například: nutnost poslat techniky Poskytovatele, aby mohla být lokalizována nebo opravena porucha na koncovém bodě v lokalitě Účastníka) a očekávanou dobu trvání výpadku.

Tyto informace budou poskytnuty Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonicky nebo emailem. Doba pro poskytnutí těchto informací je stanovena na 2 hodiny.
5.3. Odstranění poruchy:
Porucha je odstraněna, když je služba obnovena, tedy když jsou všechny parametry služby plně ve shodě s parametry uvedenými v technické specifikaci služby a když je Účastník informován Poskytovatelem, že porucha byla odstraněna. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, není doba strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Účastníka započtena do doby trvání poruchy. V tomto případě je za konec poruchy považován čas, kdy byla porucha odstraněna a byla započata snaha o kontaktování kontaktní osoby Účastníka, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy. Po ohlášení ukončení poruchy, musí kontaktní osoba Účastníka jasně projevit svůj souhlas nebo nesouhlas, že došlo k odstranění poruchy. Pokud Účastník do 2 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že služba je plně funkční.
Pokud Účastník a zástupce Poskytovatele nedojdou k souladu v otázce, zda byly všechny technické parametry služby obnoveny (zda je možné poruchu odstranit), budou uplatněny eskalační procedury. Jakmile je odsouhlaseno s Účastníkem, že porucha byla odstraněna, bude Účastníkovi faxem nebo emailem odeslána „Zpráva o odstranění poruchy“. Zpráva bude obsahovat:
- Jméno a oddělení zástupce Poskytovatele
- Číslo smlouvy vztažené k příslušné službě, které je uvedeno na smlouvě (doplňujících specifikaci)
- Číslo poruchy (číslo Trouble Ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný moment znám (zpravidla: porucha zařízení, poruchy trasy mimo území České republiky ...atd.)
- Účastníkem odsouhlasené odstranění poruchy
- Textová poznámka v případě nutnosti dalšího vysvětlení

5.4. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele, nebo že závadu zavinil Účastník, případně že závada vůbec nenastala.
5.5. Eskalační procedury: Helpdesk Poskytovatele má k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby mohly být předány Účastníkovi. Tyto informace může Účastník využít zejména pokud Účastník není spokojen s úrovní služeb poskytnutých pracovníky první kontaktní úrovně nebo je první kontaktní úroveň z nějakého důvodu nedostupná.

Eskalační kontakty:

Eskalační úroveň	Osoba	Funkce	Email	Telefonní číslo
Úroveň 1				
Úroveň 2				
Úroveň 3				

6. Závěrečná ustanovení
6.1. Tuto Dohodu lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
6.2. Pokud nebylo v této Dohodě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající občanským zákoníkem.
6.3. Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
6.4. Smluvní strany prohlašují, že si Dohodu před podpisem Smlouvy přečetly a že tato byla uzavřena dle jejich pravé a svobodné vůle a ne v tísni a ne za nenápadně nevýhodných podmínek v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku.

Místo, dne:

.....
Jméno oprávněného zástupce Účastníka

.....
Podpis

Místo, dne:

.....
Jméno oprávněného zástupce Poskytovatele

.....
Podpis