

Dostupnost služby - Service Level Agreement (SLA)

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla oprávněnému Uživateli služba dostupná bez poruch z důvodu na straně společnosti Český bezdrát s.r.o., k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Služba SLA je poskytována společností Český bezdrát s.r.o. u těch Služeb resp. Služeb EriVoIP (dále jen služby), kde výše SLA je uvedena ve Smlouvě resp. Smlouvě EriVoIP (dále jen smlouva) nebo v objednávce jednotlivé služby, která je takto potvrzená společností Český bezdrát s.r.o. .

Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci})] \times 100}{(\text{počet hodin v měsíci})}$$

Pozn.: počet hodin v měsíci = 720

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího telefonického ohlášení oprávněným Uživatelem a převzetím poruchy společností Český bezdrát s.r.o. na dohled tel.. **590 990 000.**

Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu jako byla před vznikem poruchy.

Výpočet vrácení poměrné části z měsíční ceny služeb s garancí SLA (pokud ve smlouvě není dohodnuto jinak)

Dostupnost služby/měsíc					Poměrná část měsíční ceny k vrácení
SLA 99.0	SLA 99.5	SLA 99.7	SLA 99.9	SLA 99.9xx	
99.00 % a větší	99.50 % a větší	99.70 % a větší	99.90 % a větší	99.9xx % a větší	0%
98.99 % -98.30 %	99.49 % až 98.90 %	99.69 % až 99.30 %	99.89 % až 99.50 %	(99.9xx-0.001)% až 99.80%	5%
98.29 % -97.60 %	98.89 % až 98.30 %	99.29 % až 98.90 %	99.49 % až 99.10 %	99.79 % až 99.70 %	10%
97.59 % -96.90 %	98.29 % až 97.70 %	98.89 % až 98.50 %	99.09 % až 98.80 %	99.69 % až 99.60 %	15%
96.89 % -96.20 %	97.69 % až 97.30 %	98.49 % až 98.20 %	98.79 % až 98.60 %	99.59 % až 99.50 %	20%
Méně než 96.20 %	Méně než 97.30 %	Méně než 98.20 %	Méně než 98.60 %	Méně než 99.50 %	30%

trvání souvislé poruchy v hodinách					Poměrná část měsíční ceny k vrácení
SLA 99.0 SLA 0	SLA 99.5	SLA 99.7	SLA 99.9	SLA 99.9xx	
Porucha ≤ 12	Porucha ≤ 8	Porucha ≤ 6	Porucha ≤ 4	Porucha ≤ 1	0%
12.01 - 16	8.01 až 12	6.01 až 9	4.01 až 6	1.01 až 2.50	5%
16.01 - 20	12.01 až 16	9.01 až 12	6.01 až 7	2.51 až 3.50	10%
20.01 - 24	16.01 až 19	12.01 až 13	7.01 až 8	3.51 až 4.50	15%
24.01 - 28	19.01 až 20	13.01 až 14	8.01 až 9	4.51 až 5.50	20%
Více než 28	Více než 20	Více než 14	Více než 9	Více než 5.5	30%

V případě, že nebudou dodrženy oba z garantovaných parametrů. Poměrná část měsíční ceny se tudíž v takovém případě bude skládat z obou částí měsíční ceny. Celková výše vrácené měsíční ceny při nedodržení OBOU PARAMETRŮ může být maximálně 60 %, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.

Vrácení poměrné měsíční ceny bude provedeno formou poskytnutí slevy z následující měsíční fakturace oprávněnému Uživateli a to po měsíci, ve kterém oprávněný Uživatel uplatnil svůj oprávněný nárok na vrácení. Nárok na vrácení může oprávněný Uživatel uplatnit nejdéle do 2 měsíců od vzniku oprávněného nároku na vrácení, jinak nárok zaniká.

Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby

Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je nejméně **3 pracovní dny předem** oznámeno oprávněnému Uživateli (**email**, na stránkách **aokpe.eri.cz** nebo pro velkoobchodní partnery : **radius - sekce poruchy**). Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na oprávněného Uživatele a budou vykonávány v čase mezi **24.00 až 6.00** s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době.

Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Pokud společnost Český bezdrát s.r.o. nedodrží plánovaný termín pro údržbu, je povinna převzít přerušenu službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být údržba ukončena. Maximální délka přerušení z důvodu plánovaných prací a údržby je **10 hod. / ročně**.

Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě společnosti Český bezdrát s.r.o.,
- porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje společnost Český bezdrát s.r.o., případně poruchy způsobené oprávněným Uživatелеm nebo činností vykonávanou osobou oprávněným Uživatелеm pověřenou,
- doba, po kterou není zaměstnancům údržby společnosti Český bezdrát s.r.o (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu oprávněného Uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou oprávněného Uživatele,
- doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků oprávněného Uživatele delší než 30 minut,
- porucha velkého rozsahu, kdy společnost Český bezdrát s.r.o může přerušit službu kdykoli, vždy však oprávněnému Uživateli nahlásí rozsah a předpokládanou dobu přerušení služby. K přerušení služby z důvodu poruch velkého rozsahu dochází za účelem odvrácení škod většího rozsahu, zabránění ohrožení zdraví nebo života,
- doba poruchy, která započala běžet v době, kdy Uživatel je **po splatnosti s úhradou faktur delší jak 14 dnů**.

Tato pravidla pro Service Level Agreement (SLA) nabývají platnosti a účinnosti **dnem 1.6.2010**.

V Příboru dne 31.5.2010

Schválili:

Ing. Petr Benýšek Jiří Pánek
jednatelé společnosti Český bezdrát s.r.o.