

## PORIADOK A KVALITA POSKYTOVANIA IP SLUŽBY – SLA IP

### Čl. 1 Vymedzenie pojmov

- a) „Chrbticová sieť“ je infraštruktúra zabezpečujúca smerovanie IP paketov pozostávajúca výlučne z vybraných uzlov siete v ktorých má SWAN nainštalované zariadenia na meranie parametrov siete. Súčasťou chrbticovej siete sú aj prepoje medzi týmito uzlami.
- b) „Výpadok siete“ je situácia v ktorej uzol cez ktorý je zákazník pripojený nemôže z chrbticovej siete prijímať alebo do nej poslať pakety po dobu nepretržitých 15 minút.
- c) „Oneskorenie“ je priemerný čas potrebný na prenesenie paketu z jedného vybraného uzla siete do druhého a späť meraný SWANom počas jedného mesiaca.
- d) „Stratovosť“ je priemerný počet paketov (vyjadrený v percentách) poslaných medzi dvomi uzlami siete počas jedného mesiaca ktoré podľa merania SWANu neboli úspešne doručené.
- e) „Variácia oneskorenia (jitter)“ je priemerná variácia oneskorenia medzi vybranými uzlami siete meraná SWANom počas jedného mesiaca.

### Čl. 2 Určenie základných parametrov SLA

Spoločnosť SWAN poskytuje účastníkovi nasledujúce parametre a hodnoty pre poskytovanie SLA podľa nasledovnej špecifikácie:

	Stratovosť počas 95% času	Oneskorenie chrbticovej siete	Variácia oneskorenia počas 95% času	Dostupnosť
<b>SLA I – Premium</b>	Max. 0.3%	80ms	10ms	99.9%
<b>SLA II</b>	Max. 0.7%	80ms	13ms	99.7%
<b>SLA III</b>	Max. 1%	95ms	16ms	99.5%

### Čl. 3 Meranie

Spoločnosť SWAN vykonáva periodické merania vo vybraných uzloch siete. Merania nemusia zahŕňať všetky uzly do ktorých je zákazník pripojený, a nemusia byť totožné s cestou ktorou pakety zákazníka prechádzajú chrbticovou sieťou. Merania sa vzťahujú iba na chrbticovú sieť SWANu a nezahŕňajú iné siete do ktorých môže byť zákazník pripojený. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo zmeniť meracie body a metodológiu merania bez súhlasu zákazníka.

#### Do DOP sa nezapočítava:

- doba ohlásených plánovaných prác
- doba ohlásených neplánovaných prác
- dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
- dočasné prerušenie poskytovania služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov okruhu resp. služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), z dôvodu prekládky jedného koncového bodu na žiadosť Účastníka a pod.
- prerušenie spôsobené Účastníkom alebo dôvodom na strane Účastníka je najmä ale nie len prerušenie:
  - spôsobené nevhodným používaním zariadení SWANu zo strany objednávateľa alebo ich odpojením
  - spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka
- neumožnenie prístupu technických pracovníkov SWANu do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Zákazníka
- neposkytnutie súčinnosti zo strany Zákazníka pri poruche
- zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
- prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvráťiteľných udalostí (Vis Major)

### Čl. 4 Postup pre poruchové stavy

- a) Miestom na nepretržite (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných digitálnych okruhoch je NOC SWANu (dohľadové stredisko, Helpdesk) spoločnosti SWAN:
  - telefónne číslo +421 2 58 303 908
  - telefónne číslo +421 2 58 303 909
  - faxové číslo +421 2 58 303 989
  - mobil +421 908 706 819
  - e-mail helpdesk@SWAN.sk

- b) Nahlásenie poruchy
1. Telefonicke nahlásenie poruchy do strediska NOC musí obsahovať:
    - Meno a funkciu osoby nahlásujúcej poruchu,
    - kontaktné telefónne číslo,
    - evidenčné číslo objednávky okruhu, resp. označenie digitálneho okruhu podľa protokolu o odovzdaní,
    - čas vzniku poruchy,
    - podrobný technický popis poruchy.
  2. Potvrdenie nahlásenia Poruchy písomne alebo faxom bez omeškania od telefonického nahlásenia Poruchy musí podať Účastník alebo zodpovedná osoba a musí obsahovať:
    - evidenčné číslo zmluvy, objednávky okruhu, označenie okruhu podľa Odovzdávacieho protokolu,
    - dátum a čas telefonického nahlásenia Poruchy,
    - podrobný technický popis Poruchy,
    - Meno a funkciu osoby, ktorá telefonicky nahlásila poruchu.

**V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonicke ohlásenie Poruchy, spoločnosť SWAN nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa SLA.**

- c) Ohlasovanie poruchy  
Pri nahlásení poruchy pracovník NOC SWANu otvorí ticket, prideliť poruche evidenčné číslo a informuje o ňom Účastníka alebo Zodpovedného zástupcu Účastníka, ktorý poruchu nahlásuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o poruche.
- d) Odstraňovanie poruchy
1. Pracovník Zákazníka sa môže priebežne telefonicky informovať o priebehu odstraňovania poruchy na NOC SWANu.
  2. SWAN sa zaväzuje:
    - Začať činnosti potrebné na odstránenie poruchy do 30 minút od nahlásenia poruchy.
    - Odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie.
    - Počas diagnostikovania poruchy vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie vplyvu poruchy za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu digitálneho okruhu až do jeho úplného obnovenia.
- e) Odstránenie porúch  
Po odstránení poruchy NOC SWANu oznámi telefonicke odstránenie poruchy zodpovednému zástupcovi Účastníka alebo Účastníkovi.
- f) Reklamácia porúch  
Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia poruchy na operátorovi NOC SWANu v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v dohľadovom systéme a Ticketing systéme SWANu.

#### Čl. 5 Postup pre plánované a neplánované práce

- a) V prípade plánovaného prerušenia digitálnych okruhov alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je SWAN povinný písomne oznámiť vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 5 (päť) pracovných dní vopred.
- b) V prípade neplánovaných prác je SWAN povinný písomne oznámiť vykonávanie neplánovanej práce Účastníkovi minimálne 1 (jeden) pracovný deň vopred.
- c) Zákazník je povinný príjem informácie obratom potvrdiť faxom resp. mailom na adresu [helpdesk@SWAN.sk](mailto:helpdesk@SWAN.sk) a vyjadriť sa k nej do 2 (dvoch) pracovných dní.
- d) Účastník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej práce, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej práce na poskytované služby a SWAN sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jeho možnostiach.
- e) Účastník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej práce.
- f) SWAN sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované.
- g) V prípade akejkoľvek zmeny ohlásených údajov je SWAN povinný túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná práca vyžadovať.

#### Čl. 6 Cena za poskytovanie SLA

- a) Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní služieb v úrovni **SLA II** pre lokality uvedené v prílohe 1a a **SLA III** pre lokality uvedené v prílohe 1b..
- b) Cena za poskytovanie služieb bude v cene mesačnej ceny služieb dohodnutých v objednávkach služieb.
- c) Zľavy z ceny za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA

Dostupnosť okruhu	Zľava z mesačného poplatku
< 99,7%	3%
< 99,5%	5%
< 99,0%	7%
< 98,0%	10%

Nedodržanie max. doby odstránenia poruchy:

1% z ceny prepojenia za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia poruchy

#### Čl. 7 Zľavy z ceny za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA

- a) SWAN zodpovedá v rozsahu podľa tohto *Dodatku* za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak nesplní túto povinnosť podľa tohto *Dodatku*, je povinný dohodnutou formou poskytnúť objednávateľovi TS zľavu z ceny, pokiaľ nie je v *Zmluve o pripojení* dohodnuté inak.
- b) Každá zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA, podľa tohto *Dodatku* bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušný okruh (TS), na ktorý sa vzťahuje a za sledované obdobie.
- c) V prípade, že počas sledovaného obdobia bola na základe požiadavky objednávateľa vykonaná zmena parametrov okruhu (preloženie, zmena rýchlosti), budú parametre SLA vyhodnotené osobitne pre okruh pred zmenou a po nej.
- d) SWAN na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny.