

Poskytovanie SLA WNET a SLA WNET PROFI

OBSAH

1.	PREDMET PRÍLOHY	3
2.	DEFINÍCIA A VÝKLAD POUŽITÝCH POJMOV	3
3.	ÚROVNE POSKYTOVANIA SLA	3
4.	NEGATÍVNE VYMEDZENIE PORUCHY	4
5.	PLÁNOVANÉ PRÁCE	4
6.	PRERUŠENIE SPÔSOBENÉ UŽÍVATEĽOM	5
7.	PRERUŠENIE Z DÔVODOV VYŠŠEJ MOCI (VIS MAJOR)	5
8.	CENA ZA POSKYTOVANIE SLA PREMIUM	5
9.	KOMPENZÁCIE ZA NEDODRŽANIE DOHODNUTEJ ÚROVNE SLUŽBY	5
10.	ZODPOVEDNOSŤ	6
11.	POSKYTOVANIE, OBJEDNANIE, AKTIVOVANIE A ZRUŠENIE SLA	6

1. Predmet Prílohy

- 1.1 Predmetom tejto prílohy k Rámcovej zmluve o Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV (ďalej len „Príloha“) je záväzok spoločnosti WNET TECHNOLOGY, s.r.o. ďalej iba „Wnet“ zabezpečiť dohodnutú kvalitu a rozsah služby Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV podľa definovaných SLA parametrov a záväzok Užívateľa zaplatiť dohodnutú cenu za poskytovanie SLA WNET PROFI.

2. Definícia a výklad použitých pojmov

- 2.1 „SLA WNET“ základná úroveň kvality poskytovaných služieb prístupu Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV, ktorá je poskytovaná bezplatne ku každému zriadenému prístupu.
- 2.2 „SLA WNET PROFI“ spoplatnená vyššia úroveň kvality poskytovaných služieb prístupu Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV, ktorá je poskytovaná za úhradu k zriadenému prístupu na základe objednávky užívateľom.
- 2.3 „Doba zriadenia služby“ je sledovaný parameter SLA WNET a SLA WNET PROFI, počet dní od zadania objednávky do systému až po úspešnú aktiváciu služby v priemere vzhľadom na celkový počet zriadení.
- 2.4 „Doba odmietnutia zriadenia služby“ je sledovaný parameter SLA WNET a SLA WNET PROFI, počet dní od zadania objednávky do systému až po notifikáciu o odmietnutí zriadenia služby z dôvodov iných ako zo strany užívateľa v priemere vzhľadom na celkový počet odmietnutí zriadenia (zrušenia objednávky).
- 2.5 „Spoľahlivosť fungovania služby v %“ je sledovaný parameter SLA WNET a SLA WNET PROFI, celkový počet hodín fungovania služieb v sledovanom období (očistený o dobu porúch) v pomere k celkovému počtu hodín v sledovanom období.
- 2.6 „Doba odstránenia poruchy“ je sledovaný parameter SLA WNET a SLA WNET PROFI, celkový počet hodín trvania porúch služieb v pomere k celkovému počtu porúch v sledovanom období.
- 2.7 „Doba ukončenia poskytovania služby“ je sledovaný parameter SLA WNET a SLA WNET PROFI, t. j. počet dní od zadania požiadavky do systému až po úspešné zrušenie služby v priemere vzhľadom na celkový počet ukončení.
- 2.8 „VP“ sú Všeobecné podmienky spoločnosti Wnet Technology, s.r.o. na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV.
- 2.9 „Operátor kancelárie Wnet“ je kontaktná osoba Wnetu na nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení, ktorá je pracovníkom kancelárie Wnet.
- 2.10 „Oznámenie o priebehu Poruchy“ je telefonické oznámenie Operátora kancelárie Wnet, ktorým informuje o príčine Poruchy a aktuálnom predpokladanom čase jej odstránenia. Toto oznámenie sa vykoná vždy pred uplynutím predpokladanej doby odstránenia Poruchy tak, ako bola oznámená zo strany Wnetu v poslednom takomto oznámení.
- 2.11 „Porucha“ je taký stav, ktorý znemožňuje riadne užívanie služby Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach a podľa jej technických parametrov. Na obnovenie bezporuchového prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo iné prevádzkové opatrenie.
- 2.12 „Pozastavenie poruchy“ je neposkytnutie súčinnosti zo strany Užívateľa pri odstraňovaní poruchy ako napr. (neumožnenie vstupu do budovy).

3. Úrovne poskytovania SLA

SLA WNET sa poskytuje v nasledovnej úrovni

3.1 :

3.1.1 SLA WNET

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba zriadenia služby	10 kalendárnych dní

3.1.2 SLA WNET

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba odmietnutia zriadenia služby	10 kalendárnych dní

3.1.3 SLA WNET

Sledovaný parameter	Hodnota
Spôľahlivosť fungovania služby v %“	95 %

3.1.4 SLA WNET

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba odstránenia poruchy	do 36 hodín

3.1.5 SLA WNET

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba ukončenia poskytovania služby	30 kalendárnych dní

3.2 SLA WNET PROFI sa poskytuje v nasledovnej úrovni :

3.2.1 SLA WNET PROFI

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba zriadenia služby	3 kalendárne dni

3.2.2 SLA WNET PROFI

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba odmietnutia zriadenia služby	3 kalendárne dni

3.2.3 SLA WNET PROFI

Sledovaný parameter	Hodnota
Spôľahlivosť fungovania služby v %“	95 %

3.2.4 SLA WNET PROFI

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba odstránenia poruchy	do 10 hodín

3.2.5 SLA WNET PROFI

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba ukončenia poskytovania služby	30 kalendárnych dní

4. Negatívne vymedzenie poruchy

4.1 Medzi Poruchy nepatrí :

- prerušenie z dôvodu plánovaných prác,
- dočasné prerušenie poskytovania služby Wnet Internet na žiadosť užívateľa,
- prerušenie spôsobené Užívateľom,
- prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (vis maior).

4.2 Do doby opravy sa nezapočítava doba počas, ktorej Užívateľ nezabezpečil (neumožnil) prístup k zariadeniam, alebo infraštruktúre v jeho priestoroch.

5. Plánované práce

5.1 Plánované práce sú plánované prerušenia poskytovania služby Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV alebo plánované práce a preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania služby Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV zo strany Wnetu.

5.2 Operátor kancelárie Wnet bude informovať kontaktnú osobu Užívateľa o plánovaných prácach e-mailom alebo sms najmenej 3 pracovných dní pred ich uskutočnením. Informácia bude obsahovať:

- dátum a čas začatia a ukončenia vykonania plánovaných prác,
- zoznam lokalít v ktorých je služba Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV poskytovaná,
- dôvod vykonania plánovaných prác.

- 5.3 Wnet bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania služby Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV bol pre Užívateľa čo najmenší.
- 5.4 V prípade, že uvedený termín vykonania plánovaných prác Užívateľovi nevyhovuje, môže Užívateľ požadovať preloženie plánovaných prác na iný termín a Wnet je povinný možnosť presunutia termínu preveriť.

6. Prerušenie spôsobené Užívateľom

- 6.1 Prerušenie spôsobené Užívateľom je najmä prerušenie:
- spôsobené nevhodným používaním zariadení Wnetu zo strany Užívateľa alebo ich odpojením,
 - spôsobené poruchou na vnútornom vedení Užívateľa, resp. na vedení tretej strany alebo na Užívateľovom zariadení, resp. zariadení tretej strany, ktoré nie sú vo vlastníctve Wnetu.

7. Prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major)

- 7.1 Wnet nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania služby Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV, ak bolo spôsobené nepredvídateľnými a neodvratiteľnými udalosťami (vis major). Takými sú najmä: živelné pohromy, požiare, epidémie, havárie, nepredvídateľné a neobvyklé výpadky energií, administratívne obmedzenia a iné úkony miestnej štátnej správy, vlády alebo iných príslušných orgánov, branná pohotovosť štátu, občianske nepokoje, sabotáže, štrajky ako aj iné zásahy osobitnej intenzity, ak sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky

8. Cena za poskytovanie SLA Premium

- 8.1 Užívateľ platí cenu za poskytovanie SLA WNET PROFI, podľa tohto článku, bodu 8.4 tejto Prílohy mesačne a cena za poskytovanie SLA WNET PROFI sa vyberá mesiac vopred, je konečná, bez ďalších príplatkov a zliav.
- 8.2 Cena za poskytovanie SLA WNET PROFI bude Užívateľovi pravidelne vyúčtovaná v účte za elektronické komunikačné služby.
- 8.3 Užívateľ je povinný uhradiť splatné čiastky ceny za poskytovanie SLA WNET PROFI v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnom vyúčtovaní alebo upomienke.
- 8.4 Cena (mesačne) za poskytovanie SLA WNET PROFI (v € s DPH), za každý Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV:
- 8.4.1 SLA WNET PROFI

Kód	€
SLA	5,00

9. Kompenzácie za nedodržanie dohodnutej úrovne služby

- 9.1 Wnet zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak Wnet nesplní povinnosť podľa tejto Prílohy, pri nedodržaní hodnôt garantovaných parametrov SLA, je povinný poskytnúť Užívateľovi primeranú kompenzáciu vo výške podľa bodu 9.4 a 9.5 tohto článku.
- 9.2 Každá kompenzácia za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušný prístup Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV, na ktorý sa vzťahuje SLA a za sledované obdobie alebo jeho časť, ak sa SLA aplikuje len počas pomernej časti sledovaného obdobia. Kompenzácia pre daňové a účtovné účely má charakter zníženia ceny poskytovanej služby.
- 9.3 Wnet na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku kompenzácie v € s DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov.
- 9.4 SLA WNET
- 9.4.1 V prípade nedodržania SLA WNET prekročením niektorého sledovaného parametra SLA WNET v sledovanom období bude užívateľovi poskytnutá kompenzácia vo výške uhradeného mesačného poplatku za poskytovanie služby, pri ktorej došlo k nedodržaniu parametrov SLA.
- 9.5

9.5 SLA WNET PROFI

- 9.5.1 V prípade nedodržania SLA WNET PROFI prekročením niektorého sledovaného parametra SLA WNET PROFI v sledovanom období bude užívateľovi poskytnutá kompenzácia vo výške uhradeného mesačného poplatku za poskytovanie služby, pri ktorej došlo k nedodržaniu parametrov SLA
- 9.6 Kompenzácia v prípade závažného alebo opakovaného porušenia SLA
- 9.6.1 V prípade, že dôjde k nedodržaniu SLA prekročením niektorého sledovaného parametra v dvoch po sebe nasledujúcich obdobiach, bude užívateľovi poskytnutá kompenzácia za druhé sledované obdobie vo výške mesačného poplatku za poskytovanie služby a zároveň bude užívateľovi poskytnutá náhrada vo výške 50% mesačného poplatku.
- 9.7 Kompenzácia za nedodržanie garantovaných hodnôt parametrov SLA bude poskytnutá na základe dobropisu, ktorý bude vyhotovený v mesiaci nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bolo nedodržanie garantovaných hodnôt vyhodnotených zo strany Wnetu.
- 9.8 Wnet zabezpečí vyhodnotenie nedodržania garantovaných hodnôt ku koncu fakturačného obdobia, ktoré nasleduje po sledovanom období.

10. Zodpovednosť

- 10.1 Ak nie je v tejto Prílohe uvedené inak, zodpovednosť poskytovateľa služby Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV sa riadi Rámcovou zmluvou o Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV a VP.

11. Poskytovanie, objednanie, aktivovanie a zrušenie SLA

- 11.1 Užívateľovi je poskytovaná vždy iba jedna úroveň SLA pre prístup Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV. Ak užívateľ objedná na prístup Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV SLA WNET PROFI, na príslušnom prístupe sa SLA WNET neposkytuje.
- 11.2 Užívateľ si objedná aktiváciu SLA WNET PROFI k príslušnému prístupu Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV predložením Objednávky prostredníctvom „Osobnej zóny“ pričom uvedie označenie prístupu Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV.
- 11.3 SLA bude Užívateľovi aktivované ku dňu zriadenia prístupu Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV alebo v prípade aktivácie SLA WNET PROFI k existujúcemu Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV prístupu do dvoch pracovných dní od okamihu odoslania notifikačnej správy o prijatí objednávky na doplnkovú službu SLA .
- 11.4 SLA WNET PROFI k príslušnému Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV zanikne:
 - a) zánikom Zmluvy o prístupe Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV ako celku (t.j. zrušením prístupu Wnet Internet, Wnet Internet Optik a Wnet IPTV),
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) uplynutím výpovednej lehoty. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledným dňom kal. mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.