

MASTER IT Technologies - SLA GARANCE SMLUVNÍCH PARAMETRŮ



společnosti MASTER IT Technologies a.s.
IČ : 27851931, se sídlem Výstavní 1928/9 Ostrava - Moravská Ostrava 702 00
zapsána v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Ostravě ,
oddíl B, vložka 4036

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento dokument „MASTER IT Technologies - SLA garance smluvních parametrů – SLA“ (dále jen „SLA“) upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Služba“). Dokument definuje základní smluvní parametry služeb a poskytování slev z ceny Služby v případě nedodržení smluvních parametrů.

1.2. Poskytovatelem této Služby je společnost MASTER IT Technologies a.s., se sídlem Výstavní 1928/9 Ostrava - Moravská Ostrava 702 00, IČ 26762544, zapsána v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Ostravě , oddíl B, vložka 4036 (dále jen „Poskytovatel“), která v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám – Zákazníkům.

1.3. Tento dokument doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných Poskytovatelem (dále jen „Všeobecné podmínky“) a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

2. Předmět služby

2.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi na základě uzavřené Smlouvy a Technické specifikace a v rozsahu v ní uvedeném Službu garance smluvních parametrů k telekomunikačním službám sítě MASTER IT Technologies a.s.

2.2. Definice zaručených parametrů Služby, způsob měření a vyhodnocení Služby je popsán v kapitole 3.

2.3. Hodnoty parametrů pro jednotlivé kvalitativní třídy SLA a slevy za nedodržení těchto parametrů jsou popsány v kapitole 4.

2.4. Postup v případě nedostupnosti Služby je popsán v kapitole 5.

2.5. V případě nedodržení smluvně garantovaných parametrů podle kvalitativní třídy Služby má uživatel právo na slevu z měsíční ceny za poskytovanou službu. Výše slev za nedodržení parametrů pro jednotlivé kvalitativní třídy jsou definovány v kapitole 4.

3. Zaručené parametry služby

3.1. Základními smluvními parametry kvality služeb MASTER IT Technologies a.s. jsou :

- dostupnost a integrita služby
- postupy v případě nedostupnosti služby

3.2. Dostupnost služby se sleduje v měsíčním intervalu. Pro určení dostupnosti služby v kalendářním měsíci se použije následující vzorec :

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(P-N)}{P} \times 100\%$$

kde P značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Zákazníkovi poskytována včetně doby oprávněného přerušení poskytování služby a N období po které Zákazník nemohl službu řádně využívat z důvodů na straně poskytovatele. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa

Poskytovatel garantuje IP dostupnost hraničních rozhraní do peeringového centra NIX na IP adresách 195.47.235.3 a NIC.CZ 217.31.205.50. V případě, že ani jedna z těchto adres není dostupná (příkaz ping IP adresa neodpovídá) považuje se služba za nedostupnou.

Za část období, ve kterém nebyla služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí.

V případě, že v zúčtovacím období není z důvodů viny na straně poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost služby, náleží Zákazníkovi další smluvní snížení ceny. Smluvní snížená cena se počítá procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu.

3.3. V případě, že doba opravy jednotlivé poruchy, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne smluvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Zákazníkovi smluvní snížení ceny. Smluvní snížená cena se počítá procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu.

4. Hodnoty definovaných parametrů

Měsíční dostupnost služby

dostupnost 99,49 – 98,90

dostupnost 98,89 – 98,80

dostupnost 98,79 – 98,70

maximální snížení ceny

Maximální doba opravy poruchy

každá další hodina

maximální snížení ceny za opravy celkem

Maximální měsíční snížení ceny celkem

99,5%

snížení ceny o 10% z měsíčního poplatku

snížení ceny o 20% z měsíčního poplatku

snížení ceny o 30% z měsíčního poplatku

za dostupnost 30% z měsíčního poplatku

dva pracovní dny (48h)

snížení ceny o 1% z měsíčního poplatku

20% z měsíčního poplatku

50% z měsíčního poplatku

5. Postupy v případě nedostupnosti služby

5.1. Definice Poruchy Služby

- Oznámení Poruchy je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí telefonicky pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušeni provozu služby Poskytovatelem. Tento okamžik je označen T_0 .
- Okamžik T_0 je označen za vznik Poruchy, došlo-li k prokazatelnému přerušeni Služby nebo degradaci sdružených kvalitativních parametrů (např. BER) nad smluvně stanovenou hodnotu.
- Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel telefonicky sdělí Zákazníkovi, že Porucha Služby Poskytovatele byla odstraněna. Tento okamžik je označen T_{opravy} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Zákazníka je nedostupné, okamžik T_{opravy} nastává prokazatelným odesláním oznámení (email nebo SMS).
- Pokud během 60 minut po T_{opravy} oznámí Zákazník Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Porucha Služby Poskytovatele stále projevuje, má se za to, že T_{opravy} dosud nenastal. Pokud se Porucha Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- Období mezi okamžikem T_0 a T_{opravy} je považováno za dobu nedostupnosti služby v případě, že Porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby.

5.2. Postup řešení poruchy služby

- Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_0 Poskytovatel začne s odstraňováním Poruchy služby.
- Po odstranění Poruchy Služby bude Poskytovatel neprodleně informovat Zákazníka, že Porucha Služby Poskytovatele byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Zákazníka je nedostupné, Poskytovatel informuje Zákazníka prokazatelným odesláním oznámení (e-mail nebo SMS).
- Uživatel po odstranění Poruchy neprodleně prověří funkčnost Služby a případně nejpozději do 60 minut po T_{opravy} oznámí Zákazník Poskytovateli, že se porucha Služby Poskytovatele stále projevuje.
- Poskytovatel e-mailem nejpozději do 24 hodin po ukončení Poruchy doručí Zákazníkovi informaci o Odhlášení Poruchy.

5.3. Hlášení Poruchy

- Poruchu v poskytování Služby je Zákazník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení Zákaznickému středisku Poskytovatele a v ohlášení uvést :
 1. identifikaci Zákazníka
 2. identifikaci Služby
 3. popis poruchy Služby, včetně údajů o Telekomunikačním zařízení, na kterém se poruchy vyskytuje
 4. čas, kdy se Porucha objevila
 5. kdo činí ohlášení Poruchy
 6. čas ohlášení Poruchy
- Zákazník ohlásí Poruchu teprve poté, co ověří, že Porucha není na jeho straně.
- Přerušeni napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Zákazníka není považováno za Poruchu ve smyslu těchto podmínek.