

1. Úroveň kvality (SLA) poskytovania Služieb**1.1 Zriadenie Prístupu Optik:****1.1.1 Doba zriadenia služby – Štandardná inštalácia**

Ukončenie aktivít Poskytovateľa (zriadenie DOP) nevyhnutných na následné zriadenie služby pre Podnik

Sledovaný parameter	Hodnota
Doba zriadenia služby Štandardná inštalácia	99 % do 10 pracovných dní

Zmluvná pokuta pri nedodržaní Doby zriadenia služby sa vypočíta nasledovným spôsobom:

Zmluvná pokuta = Počet inštalovaných prípojok presahujúcich Dobu zriadenia služby z dôvodu pochybenia na strane Poskytovateľa vynásobený sumou 5% z Ceny za zriadenie nového Prístupu Optik. Zmluvná pokuta sa neuplatňuje v prípade, ak Podnik neoznámil 3 mesiace vopred požadovaný počet zriadených DOP Poskytovateľom.

Do Doby zriadenia služby sa nezapočítava doba Pozastavenia zriadenia služby zo strany Užívateľa.

Uvedený parameter sa sleduje pre tie inštalácie, kde Podnik požiadal Poskytovateľa o zriadenie DOP.

1.1.2 Doba zriadenia služby – Neštandardná inštalácia

Pod Neštandardnou inštaláciou sa rozumie inštalácia definovaná v Prílohe č. 1 Rámcovej zmluvy. Doba zriadenia neštandardnej inštalácie je predmetom cenovej ponuky Poskytovateľa za zhotovenie Neštandardnej inštalácie. Ponuka na zhotovenie neštandardnej inštalácie bude doručená v lehote do 10 pracovných dní v 99% prípadoch.

1.2 Zákaznícke poruchy Prístupu Optik

Pod zákazníckou poruchou (CITT) sa rozumie porucha ohlásená Užívateľom Podniku na jeho kontaktné centrum. Po uskutočnení prvotnej analýzy v rámci svojej zodpovednosti je Podnik oprávnený nahlásiť zákaznícku poruchu u Poskytovateľa. Poskytovateľ následne v prípade, že nahlásenie spĺňa potrebné náležitosti, potvrdí prijatie poruchy a začne ju odstraňovať.

Diagnostika jednotlivých typov možných porúch je Prílohou 11 Rámcovej zmluvy.

1.3 Doba opravy poruchy (TTR) od potvrdenia jej prijatia

Sledovaný parameter	Time to repair (TTR)	Popis / topológia	Dopad na Podnik (rádovo)	Zmluvná pokuta (koeficient TTR)
Domová prípojka (DOP) zriadená Poskytovateľom	72h (99 % prípadov)	Od OOS po OZ	1 zákazník	5 %
Last mile	48h (99 % prípadov)	Od OLT po OOS	1-10 zákazníkov	5 %
Backhaul	24h (99 % prípadov)	Core sieť – OLT	10-100 zákazníkov	5 %
OLT	12h (99 % prípadov)	-	10-100 zákazníkov	5 %
Core sieť (Remote Gate)	4h (99 % prípadov)	Bod prepojenia s Podnikom	Všetci zákazníci	5 %
Manažment softvér (Online checker)	8h (90 % prípadov)	Zákaznícky systém	-	-
Middleware (Provisioning systém)	8h (90 % prípadov)	Rozhranie	-	-
Zriadenie domovej optickej prípojky	10 pracovných dní (99% prípadov)	Od prijatia ticketu	-	-

Zmluvná pokuta platí len pri nedodržaní Doby opravy poruchy (TTR) a vypočíta nasledovným spôsobom:

Zmluvná pokuta = Mesačný poplatok za používanie Prístupu Optik vynásobený počtom dotknutých zákazníkov s poruchou dlhšou TTR podľa tabuľky vynásobený koeficientom TTR%

Zmluvná pokuta sa nebude aplikovať po dobu 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti Rámcovej zmluvy.

Zmluvná pokuta sa počíta za každé opakované prekročenie Time-to-repair.

1.4 Priepustnosť Prístupu Optik

Podnik je na základe zákazníckej sťažnosti oprávnený požiadať Poskytovateľa o odstránenie poruchy v prípade, ak parameter rýchlosť Prístupu Optik nespĺňa minimálne nasledovné hodnoty:

Sledovaný parameter	Hodnota
Rýchlosť Prístupu Optik – Bežná rýchlosť	70 % maximálnej rýchlosti, ktorú môže Užívateľ očakávať väčšinu času dňa
Rýchlosť Prístupu Optik- Minimálna rýchlosť	Hodnota Minimálnej rýchlosti je 40 % z Maximálnej rýchlosti.
Rýchlosť Prístupu Optik- Maximálna rýchlosť	maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť sťahovania a odosielania dát, ktorú Užívateľ môže očakávať, že bude mať k dispozícii pri prístupe k Službe minimálne raz denne (od 0.00 hod. do 24.00 hod.).

Poskytovateľ a Podnik si pre sledovania parametra vzájomne dohodli mechanizmus podľa prílohy A k tejto Prílohe.

Poskytovateľ a podnik prerokujú ponúkanú úroveň parametra pri každej technologickej zmene na strane Poskytovateľa.

Podnik sa zaväzuje, že nebude vykonávať merania rozsahom, ktoré by mohli degradovať priepustnosť infraštruktúry a zapríčiniť problém s dodržaním parametra Priepustnosti Prístupu Optik.

1.5 Postup riešenia porúch na Prístupe Optik a eskalačné procedúry

Eskalačná matica pre nahlasovanie incidentov, riešenie zákazníckych sťažností a plánovaných prác sa nachádza v Rámcovej zmluve.

2. Kvalitatívne parametre (KPI) poskytovania služby Prístup Optik

Kvalitatívny parameter (KPI) poskytovania Služby sa vyhodnocuje kvartálne pri minimálnom počte 10 nahlásených zákazníckych porúch (CITT) a to výlučne za účelom získania informácií o parametroch Služby.

KPI uvedené v tomto bode neslúžia na stanovenie sankcie pre Poskytovateľa a nezakladajú žiadny nárok Podniku napr. na zľavu z poplatkov, na sankciu alebo možnosť neplnenia zo strany Podniku, ale sa uvádzajú výlučne informatívne.

2.1 KPI Dostupnosť služby - Prístup Optik

Dostupnosť služby (SA) sa vypočíta podľa nasledovného vzorca:

$$\text{Availability} = 100 * (1 - (\sum S_KI * S_DURATION / OP_DURATION)) \text{ [%]}$$

S_KI = level of service degradation or % of affected subscribers from incident

S_DURATION = duration of "i" incident [min],

2.1.1 Dostupnosť služby Prístup Optik

Sledovaný parameter	Hodnota
Dostupnosť služby Prístup Optik	≥ 99,861 %

Revízia KPIs na strane Podniku prebieha na ročnej báze.

2.2 Dostupnosť pre IT systém

Dostupnosť rozhrania na online aktiváciu ONT

Sledovaný parameter	Hodnota
Dostupnosť rozhrania na online aktiváciu ONT, MW Poskytovateľa pre zadávanie objednávky	≥ 99,5 % kvartálne
Time to Repair (TTR)	3 h

3. Negatívne vymedzenie poruchy

3.1 Medzi Poruchy nepatrí:

- a) prerušenie z dôvodu plánovaných prác,
- b) prerušenie spôsobené Podnikom alebo jeho Užívateľom,
- c) prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (Vis major).

4. Plánované práce

- 4.1 Plánované práce sú plánované prerušenia poskytovania služby Prístupu Optik alebo plánované práce a preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania Služby zo strany Poskytovateľa.
- 4.2 Operátor servisného strediska Poskytovateľa je povinný informovať kontaktnú osobu Podniku o plánovaných prácach dorúčením formuláru Plánované práce e-mailom najmenej 5 pracovných dní pred ich uskutočnením. Informácia bude obsahovať:
 - a) dátum a čas začatia a ukončenia vykonania plánovaných prác,
 - b) zoznam lokalít, v ktorých je Pokrytie Optik a Prístup Optik poskytovaný,
 - c) dôvod vykonania plánovaných prác.
- 4.3 Poskytovateľ bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania Pokrytia Optik a Prístupu Optik bol čo najmenší.
- 4.4 V prípade, že uvedený termín vykonania plánovaných prác Podniku nevyhovuje, môže Podnik navrhnúť preloženie plánovaných prác na iný termín a Poskytovateľ je povinný možnosť presunutia termínu objektívne preveriť.

5. Urgentné práce

- 5.1 Urgentné práce sú naliehavé plánované práce nevyhnutné na stabilizáciu kvality Služby. Vykonávajú sa v plánovanom časovom okne, obvykle v termíne do 24 hodín od oznámenia.
- 5.2 Postup, podmienky nahlásenia sú rovnaké ako pri Plánovaných prácach s tým, že minimálna požiadavka na identifikáciu afektovaných zákazníkov partnera je uvedenie OLT, alebo mesta, kde sa práce budú vykonávať. Urgentné práce nevyžadujú spätnú reakciu voči realizátorovi urgentnej plánovanej práce, pokiaľ sú splnené definované podmienky nahlásenia. Prerušenie spôsobené Podnikom

6. Prerušenie spôsobené Podnikom je najmä prerušenie:

- a) spôsobené nevhodným používaním zariadení zo strany Podniku alebo ich odpojením,

- Rámcová zmluva o Prístupe Optik a Súvisiacich službách, Príloha č. 4: Odstraňovanie porúch, SLA a KPIs
- b) spôsobené poruchou na zariadení alebo vedení Podniku, resp. na zariadení alebo vedení tretej strany alebo na zariadení Podniku alebo jeho Užívateľa, resp. vedení a zariadení tretej strany, ktoré nie sú vo vlastníctve Poskytovateľa alebo Vlastníka VEKS.

7. Cena za poskytovanie KPI a SLA Prístupu Optik

- 7.1 Poskytovateľ poskytuje v tejto Prílohe definované kvalitatívne parametre za štandardných podmienok bez dodatočnej úhrady.

8. Kompenzácie za nedodržanie dohodnutej úrovne Služby

- 8.1 Poskytovateľ na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku kompenzácie v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov.
- 8.2 Poskytovateľ zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak Poskytovateľ nesplní parametre podľa tejto Prílohy, má Podnik právo:
- a) pri nedodržaní hodnôt garantovaných parametrov KPI iniciovať rokovania podľa bodu 7.4 tohto článku s cieľom dohodnutia takých opatrení, ktoré zabezpečia nápravu parametrov KPI,
 - b) pri nedodržaní hodnôt garantovaných parametrov SLA právo na kompenzáciu podľa bodu 7.5 tohto článku.
- 8.3 Každá kompenzácia za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušný Prístup Optik, pri ktorom nebola úroveň SLA dodržaná a za sledované obdobie.

8.4 KPI

- 8.4.1 V prípade nedodržania KPI prekročením sledovaného parametra v sledovanom období má Podnik právo požadovať prerokovanie možných nápravných opatrení.
- 8.4.2 V prípade, že takéto rokovania nevedli k vzájomnej akceptovateľnej dohode, je každá zo Zmluvných strán oprávnená iniciovať eskalačnú procedúru v zmysle postupu pre riešenie sporov v Rámцovej zmluve.

8.5 SLA

- 8.5.1 V prípade nedodržania SLA prekročením sledovaného parametra v sledovanom období bude Podniku poskytnutá kompenzácia podľa tejto Prílohy.

9. Zodpovednosť

- 9.1 Ak nie je v tejto Prílohe uvedené inak, zodpovednosť Poskytovateľa za poskytnuté Pokrytie Optik, Prístup Optik a Súvisiace služby sa riadi Rámцovou zmluvou.
- 9.2 Podniku nevznikne nárok na kompenzáciu v prípade, ak k obmedzeniu riadneho užívania Služby dôjde v dôsledku Poskytovateľom vopred ohlásených prerušení distribúcie elektriny alebo realizácií úprav alebo opráv elektrických vedení využívaných na umiestnenie optickej siete, alebo v dôsledku pravidelnej údržby, opravy VEKS alebo distribučnej sústavy SSD. Za týmto účelom sa Poskytovateľ zaväzuje oznámiť Podniku plánované práce v súvislosti s úpravami alebo opravami elektrických vedení, distribučnej sústavy alebo VEKS, ktoré by mohli mať vplyv na kvalitu poskytovanej Služby, a to formou elektronickej pošty. Podniku nevznikne nárok na kompenzáciu ani v prípade, ak k obmedzeniu riadneho užívania Služby dôjde v dôsledku obmedzenia distribúcie elektriny alebo prístupu do distribučnej sústavy na zariadeniach VEKS SSD, na ktoré je SSD podľa zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike oprávnená bez nároku na náhradu škody.
- 9.3 Poskytovateľ má povinnosť informovať kontaktnú osobu Podniku pred plánovaným zásahom minimálne 24 hodín vopred v prípade urgentných prác, ktoré sú nevyhnutné na stabilizáciu služby, informovať kontaktnú osobu Podniku o plánovaných prácach dorúčením formuláru Plánované práce e-mailom. Povinnosť informovať sa vzťahuje aj na také činnosti, výluky, ktoré boli neplánované a môžu spôsobiť Podniku buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služby Kolokácie, Remote Gate, Prístup Optik. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie (vis major).
- 9.4 Poskytovateľ si v prípade havarijnej situácie, poruchy alebo ohrozenia života alebo majetku a/alebo pri likvidácii týchto stavov (vrátane vzniku a likvidácii týchto stavov na distribučnej sústave SSD) vyhradzuje právo prerušiť poskytovanie VEKS, Pokrytia Optik, Služieb a ostatných plnení podľa Rámцovej zmluvy bez predchádzajúceho upozornenia v týchto prípadoch Podniku nevznikne nárok na kompenzáciu.