

SLA LoRa - Service Level Agreement

společnosti České Radiokomunikace a.s.

1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Service Level Agreement (dále jen SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3 SLA je poskytován samostatně k jednotlivým Službám Poskytovatele.
- 1.4 Sjednaná úroveň SLA je ke každé Službě definována v příslušné Dílčí smlouvě. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.2.5 tohoto dokumentu.

2 Definice parametrů SLA

2.1 Definice dostupnosti služby

- 2.1.1 Účastníkovi je poskytováno pokrytí území, ke kterému dobrovolně připojuje svá zařízení, cílově bez fyzické asistence Poskytovatele, a to prostřednictvím IoT portálu. Poskytovatel negarantuje přítomnost signálu na daném území. Nepřítomností signálu nevznikají Účastníkovi žádné nároky na plnění ze strany Poskytovatele. CRA se zavazují opravit nefunkční prvky své sítě v co nejkratším čase tak, aby mohly být Služby s dostatečnou uživatelskou zkušeností využívány.
- 2.1.2 Nedostupnost služby bude Účastník hlásit pomocí portálu, nebo na Help Desk 24/7, kde bude mít možnost založit poruchu.
- 2.1.3 SLA je garantováno mezi sítí Poskytovatel (network serverem) a zákaznickým rozhraním (API) a garantuje doručení zprávy na zákaznické rozhraní.
- 2.1.4 Nejpozdější garantovaný termín doručení zprávy je 12 hodin od jejího zachycení network serverem, nebo v opačném směru od příchodu na zákaznické rozhraní. Doručením se rozumí zpřístupnění zprávy v databázi, kam může uživatel přistoupit přes API.
- 2.1.5 Za nedostupnost služby se považuje neschopnost doručit zprávy zachycené sítí CRA z více než poloviny aktivních zařízení na službě.
- 2.1.6 Dostupnost je definována v následující tabulce:

Garantovaná měsíční dostupnost služby	99,90%
Dostupnost 99,9%-99,5% vč.	sleva 3%
Dostupnost 99,5%-98,0% vč.	sleva 5%
Dostupnost 98,0% a menší	sleva 10%
Maximální doba opravy – 24 hodin	sleva 5 %

2.2 Výpočet dostupnosti služby

2.2.1 Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \cdot 100\%$$

T_S značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek.

T_N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

2.2.2 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

2.2.3 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají poruchy, které jsou mimo Sítě Poskytovatele a poruchy, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil Účastník.

2.2.4 V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi smluvní sleva. Výše slevy se vypočítává z celkové měsíční fakturované částky za danou Službu.

2.2.5 Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely Účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s Účastníkem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení Sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání poruchy. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti Účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakovaní výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od Účastníka.

2.3 Doba provádění plánované údržby

2.3.1 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

- A. Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.

- B. Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.
- C. Servisní okno „C“: - každé 1. a 3. úterý v měsíci v době od 7:00-9:00. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci dvě servisní okna „C“. V rámci servisního okna „C“ lze provádět běžnou údržbu, která nemá vliv na doručování zpráv. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o údržbovém okně „C“ min. 1 pracovní den dopředu.

2.3.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.3.3 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S , ani doby nedostupnosti Služby T_N .

3 Postup řešení poruchy Služby

3.1 Definice poruchy Služby

3.1.1 Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem nahlášení poruchy přes portál, nebo od doby kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.

3.1.2 Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné poruchy, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, prostřednictvím portálu IoT portálu, nebo popřípadě telefonem na pracoviště dohledového centra Poskytovatele na telefon: **800 90 80 90**

3.1.3 Sdělení spojená se vznikem nebo opravou poruchy musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci Účastníka
- místo (název) a adresu provozování Služby
- identifikační číslo Služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje porucha (pokud je známo)
- popis poruchy
- čas, kdy se porucha projevila - T_0
- čas nahlášení poruchy - T_1

3.1.4 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla

rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.

- 3.1.5** Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6** Vznik poruchy je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7** Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8** Porucha způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9** V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost Účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10** Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:
- montážní práce 450,- Kč/hodinu
 - výškové a speciální práce 800,- Kč/hodinu
 - ztráta času 450,- Kč/hodinu
 - doprava 20,- Kč/Km
 - Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
 - Ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K uvedeným cenám bude připočteno DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.1.11** Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).

- 3.1.12** Pokud během 60 minut po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.13** Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.14** Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_N).

3.2 Řešení poruchy Služby

- 3.2.1** Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- 3.2.2** Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do 24 hod informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- 3.2.3** V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- 3.2.4** Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
- 3.2.5** Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.6** Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdrženými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.