

## DOL SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT

### Úvodné ustanovenia

Objednávka služby upravuje vzťahy medzi subjektmi predmetnej služby a stanovuje technické, prevádzkové a organizačné podmienky, za ktorých prevádzkovateľ poskytuje službu účastníkovi. Príloha k zmluve je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní telekomunikačných služieb uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom.

Služba znamená službu ponúkanú prevádzkovateľom spočívajúcu v prístupe k sieti Internet po pevnej linke v dátovej sieti poskytovateľa.

### Predmet a rozsah služby

V rámci služby bude prevádzkovateľ poskytovať účastníkovi nasledujúce:

- prístup k sieti Internet a jej službám
- návrh a pridelenie registrovaného IP adresného priestoru (každému účastníkovi je pridelený adresný priestor siete Internet podľa adresného plánu poskytovateľa)
- možnosti zriadenia, poskytnutia a správa DNS domény druhej úrovne
- asistencia pri registrácii mien domény druhej úrovne
- služby sekundárneho DNS servera účastníka na technológii poskytovateľa
- služby záložného poštového servera elektronickej pošty na technológii poskytovateľa
- pripojenie do SIX (Národné internetové peeringové centrum) rýchlosťou 100Mbps
- medzinárodnú konektivitu pripojením na globálne IP siete

Prístup k sieti Internet tvorí:

- účastnícka prípojka – každý účastník pevného prístupu k sieti Internet musí mať v rámci služby aspoň jednu účastnícku prípojku s priamym pripojením k uzlu DOL
- permanentný virtuálny okruh (PVC) k sieti DOL a sieti Internet

Zriadenie prístupu k sieti Internet poskytovateľom zahŕňa:

- nastavenie parametrov prístupu k sieti Internet podľa objednávky služby
- pridelenie adresného priestoru
- správu mena domény účastníka
- celú potrebnú konfiguráciu, nastavenia a oživenie linky

### Technické podklady poskytovania služby

	SLA STANDARD	SLA PREMIUM
Dostupnosť služby	99,00%	99,70%
Tolerovaná doba nedostupnosti služby za obdobie	1,00%	0,30%
Garantovaná doba opravy	8hod *)	4hod
Plánovaná údržba	Max 8hod mesačne	Max 8hod mesačne
Prevádzka dohľadového centra	24h/365d	24h/365d
Zákaznícka podpora	24h/365d	24h/365d
Kapacitná garancia	vyhradená kapacita	vyhradená kapacita

\*) Do garantovanej doby opravy poruchy sa počíta iba denná doba medzi **7:00 a 19:00 hod.** mimo sobôt, nedeľ a sviatkov

### SLA STANDARD je zahrnutá v základnej cene služby

V prípade záujmu o zvýšenú technickú podporu doporučujeme špecifický SLA PREMIUM, kde doba opravy je skrátená na **4hod**. Toto rozšírenie je štandardné za príplatok **10%** zo základnej cene služby.

Dostupnosť služby je počítaná na 30 dňovej mesačnej báze ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby.

Dostupnosť nie je redukovaná

- plánovanou, vopred ohlásenou údržbou (3 dni), vykonávanou mimo pracovnú dobu, pričom celková doba údržby v jednom mesiaci nepresahuje 8 hodín (inak sa doba presahujúca tento limit započítava do nedostupnosti služby)
- výpadkami, spôsobenými zariadeniami zákazníka
- prerušeniami služby v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky účastníka
- poruchami prístupových okruhov
- Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing, alebo od času odhalenia nedostupnosti prevádzkovateľom, podľa toho, čo nastane skôr. Doba nedostupnosti končí obnovením služby a následným potvrdením.

Ak garantovaná dostupnosť služby nie je v danom mesiaci zabezpečená, má zákazník právo na kredit nasledovne:

	SLA STANDARD	SLA PREMIUM
Za každú aj započatú hodinu výpadku prekračujúcu tolerovanú dobu nedostupnosti služby	0,50% z poplatku za obdobie	0,50% z poplatku za obdobie
Za každú aj započatú hodinu nad garantovanú dobu opravy poruchy	0,25% z poplatku za obdobie	0,25% z poplatku za obdobie

### Poruchy a servisné zásahy

Hlásenie poruchy alebo nedostatku prevedie účastník telefonicky alebo faxom na pracovisko Hot-Line prevádzkovateľa. Táto služba je k dispozícii nepretržite 24 hodín, 7 dní v týždni.

Hlásenie účastníka musí obsahovať hlavne:

- obchodné meno účastníka
- popis nedostatku
- čas vzniku a nahlásenia nedostatku
- meno a kontakt osoby konajúcej v mene účastníka

Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracoviska Hot-Line s pomocou účastníka, pracovisko Hot-Line zorganizuje pre opravu poruchy servisný zásah.

Pokiaľ bude počas odstraňovania poruchy zistené, že porucha alebo nedostatok nie je na telekomunikačnej sieti prevádzkovateľa, ale je lokalizovaná na zariadeniach účastníka, má prevádzkovateľ právo na úhradu vzniknutých nákladov podľa cenníka servisných prác a nákladov na prepravu.

Centrálny dispečing poskytovateľa je dostupný 24 hodín denne, 365 dní v roku na číslach **0905 478 008** alebo **0905 704 447**. Ďalšími kontaktmi sú e-mail: **hotline@dol.sk** alebo fax **+421 55 31 12 201**