

Príloha č. 7 – Odstraňovanie porúch, SLA a KPIs

1. Úvod

- 1.1. Táto príloha určuje záväzok ZSD zabezpečiť dohodnutú kvalitu a rozsah služby pri poskytovaní Prístupu Optik (ďalej pre účely tejto prílohy označený aj ako „Služba“) podľa definovaných SLA a KPI parametrov. ZSD pri poskytovaní Prístupu Optik dodržiava príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov a technických noriem platných v Slovenskej republike v oblasti bezpečnosti a ochrany vrátane medzinárodne akceptovaných štandardov.

2. Definície a výklad použitých pojmov

- 2.1 „Doba zriadenia služby“ je počet dní od zadania objednávky zo strany Podniku do systému ZSD až po potvrdenie jej vybavenia systémom. Sleduje sa priemerná hodnota vzhľadom na celkový počet zariadení.
- 2.2 „Dostupnosť služby v %“ je celkový počet hodín fungovania služieb v Sledovanom období (očistený o dobu porúch) v pomere k celkovému počtu hodín v Sledovanom období.
- 2.3 „Doba odstránenia poruchy“ je čas medzi začiatkom poruchy a jej odstránením.
- 2.4 „Operátor servisného strediska ZSD“ je kontaktná osoba ZSD na nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení, ktorá je pracovníkom servisného strediska ZSD.
- 2.5 „Oznámenie o priebehu Poruchy“ je telefonické oznámenie resp. oznámenie prostredníctvom IT rozhrania od Operátora servisného strediska ZSD, 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 ZSD v poslednom takomto oznámení.
- 2.6 „Porucha“ je taký stav, ktorý znemožňuje riadne užívanie služby 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.
- 2.7 „Pozastavenie poruchy“ alebo „Pozastavenie zariadenia služby“ je prípad neposkytnutia súčinnosti zo strany Užívateľa pri odstraňovaní poruchy ako napr. (neumožnenie vstupu do budovy) alebo v prípade vyššej moci
- 2.8 „Príloha“ je táto Príloha o poskytovaní dohodnutej úrovne služby.
- 2.9 „Sledované obdobie“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.
- 2.10 „Zaznamenaná hodnota“ je hodnota, ktorá je nameraná (vypočítaná) v informačných systémoch ZSD.

3. Úroveň kvality (SLA) poskytovania služby

3.1 Zriadenie Prístupu Optik:

- 3.1.1 Doba zriadenia služby – Štandardná inštalácia

Ukončenie aktivít ZSD 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 DOP presahujúcich Dobu zriadenia služby podľa 3.1.1 z dôvodu pochybenia na strane ZSD vynásobený sumou 5% z ceny poplatku za zriadenie nového Prístupu Optik v zmysle Prílohy č.5., kapitola 1.1.

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

3.1.2 Doba zriadenia služby – Neštandardná inštalácia

Pod Neštandardnou inštaláciou sa rozumie inštalácia tak ako je definovaná v Prílohe č.2 Rámcovej zmluvy o Prístupe Optik.

3.2 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 do ZSD. ZSD následne v prípade, že nahlásenie spĺňa potrebné náležitosti, potvrdí prijatie poruchy a začne ju odstraňovať.

Súbor Diagnostika.xlsx popisuje diagnostiku jednotlivých typov možných porúch.



Diagnostika.xlsx

3.2.1 Doba opravy poruchy (TTR) od potvrdenia jej prijatia

Sledovaný parameter	Time to repair (TTR)	Popis / topológia	Dopad na Podnik (rádovo)	Zmluvná pokuta (koeficient TTR)
DOP	72h (99% prípadov)	Od OOS po ONT	1 Užívateľ	5%
Last mile	48h (99% prípadov)	Od OLT po OOS	1-10 Užívateľov	5%
Backhaul	24h (99% prípadov)	Core sieť – OLT	10-100 Užívateľov	5%
OLT	12h (99% prípadov)		10-100 Užívateľov	5%
Core sieť	4h (99% prípadov)	Bod prepojenia s Podnikom	Všetci Užívatelia	5%
iTOP	8h (90% prípadov)	Zákaznícky systém	-	N/A
Middleware	8h (90% prípadov)	Rozhranie	-	N/A

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

Zmluvná pokuta = Mesačný poplatok za používanie Prístupu Optik v zmysle Prílohy č.5., kapitola 2.1.
vynásobený počtom dotknutých Užívateľov s poruchou dlhšou TTR podľa tabuľky v kapitole 3.2.1
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.

3.2.2 Priepustnosť Prístupu Optik

Podnik ja na základe sťažnosti Užívateľa oprávnený požiadať ZSD o odstránenie poruchy v prípade, ak parameter rýchlosť Prístupu Optik nespĺňa minimálne nasledovné hodnoty

Sledovaný parameter	Hodnota
Rýchlosť Prístupu Optik	70 % maximálnej rýchlosti*

- ZSD a Podnik si pre sledovania priepustnosti vzájomne dohodli nasledovný mechanizmus



Throughput.docx

- ZSD a podnik prerokujú ponúkanú úroveň parametra pri každej technologickej zmene na strane ZSD.

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

3.2.3 Postup riešenia porúch na Prístupe Optik a eskalačné procedúry

Spôsob odstraňovania porúch popisuje nasledovný dokument ZSD



Odstraňovanie
porúch.docx

Eskalačná matica pre nahlasovanie incidentov, riešenie sťažností Užívateľov a plánovaných prác sa nachádza v časti 2.0 vyššie priloženého dokumentu.

4. Kvalitatívne parametre (KPI) poskytovania služby

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 4. neslúžia na stanovenie sankcie pre ZSD a nezakladajú žiadny nárok Podniku napr. na zľavu z poplatkov, na sankciu alebo možnosť neplnenia zo strany Podniku, ale sa uvádzajú výlučne informatívne.

4.1 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

OP_DURATION = Duration of Observation Period [min], e.g. of week, OP_DURATION=7*24*60=10080 min

4.1.1 Dostupnosť služby Prístup OPTIK

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

4.1.2 CCC calls ratio ZSD

Ide o pomer zákazníckych sťažností (Customer Trouble Ticket) pridelených Podnikom na riešenie ZSD k celkovému počtu zákazníkov Podniku využívajúcich Službu Prístup Optik na VEKS ZSD. Indikátor je vyjadrený v percentách

Sledovaný parameter	Hodnota
CCC calls ratio ZSD	< 1.5 %

Revízia KPIs na strane Podniku prebieha na ročnej báze.

5. Negatívne vymedzenie poruchy

5.1 Medzi Poruchy nepatrí :

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

6. Plánované práce

- 6.1 Plánované práce sú plánované prerušenia poskytovania služby Prístupu Optik alebo plánované práce a preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania služby zo strany ZSD.
- 6.2 Operátor servisného strediska ZSD bude 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.
- 6.3 ZSD bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania Pokrytia Optik a -Prístupu Optik bol čo najmenší.
- 6.4 V prípade, že uvedený termín vykonania plánovaných prác Podniku nevyhovuje, môže Podnik navrhnúť preloženie plánovaných prác na iný termín a ZSD je povinný možnosť presunutia termínu objektívne preveriť.

7. Prerušenie spôsobené Podnikom

7.1 Prerušenie spôsobené Podnikom je najmä prerušenie:

- a) spôsobené nevhodným používaním zariadení ZSD zo strany Podniku alebo ich odpojením,
- b) spôsobené poruchou na vnútornom vedení Podniku, resp. na vedení tretej strany alebo na zariadení Podniku alebo jeho užívateľa, resp. zariadení tretej strany, ktoré nie sú vo vlastníctve ZSD.

8. Cena za poskytovanie KPI a SLA Prístupu Optik

8.1 ZSD poskytuje v tejto Prílohe definované kvalitatívne parametre za štandardných podmienok bez dodatočnej úhrady.

9. Kompenzácie za nedodržanie dohodnutej úrovne služby

- 9.1 ZSD na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku kompenzácie v € bez DPH za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov.
- 9.2 ZSD zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak ZSD nespĺní parametre podľa tejto Prílohy, má Podnik právo:
- Pri nedodržaní hodnôt garantovaných parametrov KPI iniciovať rokovania v súlade s bodom 9.4.1 s cieľom dohodnutia takých opatrení, ktoré zabezpečia nápravu parametrov KPI
 - Pri nedodržaní hodnôt garantovaných parametrov SLA právo na kompenzáciu podľa bodu a 9.5 tohto článku.

9.3 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.

9.4 KPI

9.4.1 V prípade nedodržania KPI prekročením sledovaného parametra v sledovanom období má Podnik právo požadovať prerokovanie možných nápravných opatrení.

9.4.2 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 článku 20 Rámcovej zmluvy o Prístupe Optik.

9.5 SLA

9.5.1 V prípade nedodržania SLA prekročením sledovaného parametra v Sledovanom období bude Podniku poskytnutá kompenzácia podľa postupu podľa kapitoly 3 tejto prílohy - Úroveň kvality (SLA) poskytovania služby.

10. Zodpovednosť

10.1 Ak nie je v tejto Prílohe uvedené inak, zodpovednosť ZSD za poskytnuté Pokrytie Optik a Prístup Optik sa riadi Rámcovou zmluvou o Prístupe Optik.