

## Specifikace Technické podpory služeb COMVERGA – SLA

V tomto dokumentu jsou popsány postupy a podmínky pro případy nahlašování chybových stavů (vad a poruch) u dodaných, pronajatých nebo provozovaných služeb (dále jen Služba nebo Služby) společnosti COMVERGA a.s. (dále jen Poskytovatel), definice chybových stavů, postupy a podmínky pro jejich odstraňování, parametry garantované Poskytovatelem a další podmínky týkající se nahlašování, detekování chybových stavů, jejich zpracovávání a řešení, a to pro případ poskytování servisní podpory ze strany Poskytovatele v úrovni a za cenových podmínek dle smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a jeho obchodním Partnerem.

V dalším textu se pod označením Služba nebo Služby rozumí dodaná, pronajatá, provozovaná a Poskytovatelem sledovaná a podporovaná technologie COMVERGA, a služby na této technologii poskytované.

### 1. Definice chybových stavů (vad a poruch)

**Priorita 1 – Service Critical Fault** – je to situace, kdy je Služba, či její část, úplně nebo částečně nefunkční, nebo jsou narušeny její funkce tak, že Partner nebo jeho zákazníci nemohou Poskytovatelem poskytovanou službu, či její část, řádně používat. Okamžitá náprava je nezbytná.

**Priorita 2 - Major Fault** – je to situace, kdy je Služba, či její část, částečně nefunkční, ale pro uživatele je příslušná služba poskytovaná Poskytovatelem stále dostupná. Náprava je nezbytná.

**Priorita 3 - Minor Fault** – je to situace, kdy byl u Služby, či její části, identifikován problém, ale příslušná služba poskytovaná Poskytovatelem je pro uživatele stále dostupná a chyba má malý nebo žádný dopad na provoz.

### 2. Proces pro zpracování a řešení chybových stavů

**Dohled Partnera (1st level support)** provádí primární analýzu chyb, kontrolu dohledového systému a stav HW. V případě problému kontaktuje Partner telefonicky Technickou podporu Poskytovatele a odesílá mu zároveň email s popisem problému, kontaktními údaji, časem, kdy se problém objevil a jakékoliv další údaje vztahující se k problému.

**Technická podpora Poskytovatele (2nd level support)** provádí zpracování a analýzu Partnerem nahlášených případů (ticket processing) a ověření chybového stavu v závislosti na druhu problému. Průběžně informuje Partnera o všech zjištěných detailech problému, stavu jeho řešení, postupu a předpokládaných časech jeho vyřešení za podmínek stanovených smlouvou. V situaci, kdy je zjištěna SW chyba, Poskytovatel předává požadavek na opravu SW na 3rd level support.

**Oddělení vývoje SW (3rd level support)** zajišťuje provedení opravy, Hotfix-Patch nebo vytvoření nové verze software za účelem odstranění chyby. Připravuje a provádí instalaci nových verzí software na příslušné části technologie COMVERGA.

### 3. Časové režimy podpory

COMVERGA poskytuje podporu a dohled za smluvně sjednaných cenových podmínek ve dvou alternativních časových režimech

- a) 24x7, tj. nepřetržitě, 365 dní v kalendářním roce,
- b) 8x5, tj. pouze v pracovních dnech (mimo svátky, So a Ne), v pracovní době od 8:00 do 16:30 hod.

### 4. Garantované parametry Služby – SLA

Poskytovatel garantuje u Služeb, které provozuje a dohleduje, následující parametry:

- a) Dostupnost Služby za kalendářní měsíc
- b) Dobu reakce Poskytovatele na ohlášení závady

c) Dobu odstranění závady

### Dostupnost

Garantovaná dostupnost Služby je v příslušném kalendářním měsíci stanovena na 99,5 %.

Skutečná měsíční dostupnost se vypočte z kumulovaných provozních dob, kdy Služba má chybový stav s prioritou 1 - Service Critical Fault v průběhu kalendářního měsíce, jako podíl

$(TS - TN) / TS$  vyjádřený v procentech, kde

TS = doba, po kterou má být řádně Služba poskytována, bez chybového stavu s prioritou 1, v minutách v daném kalendářním měsíci;

TN = veškeré doby v daném kalendářním měsíci v minutách, kdy má Služba chybový stav s prioritou 1, s výjimkou dob týkajících se:

- plánovaného výpadku (PV), pokud jsou u takového plánovaného výpadku dodrženy parametry plánovaného výpadku
- okolností vylučujících odpovědnost
- odpojení dohledované technologie od přívodu elektrické energie
- odpojení Služby od internetové konektivity
- přerušení připojení k operátorům ze strany operátorů nebo jiná závada na straně operátora
- nefunkčnost hardware způsobená neoprávněným zásahem či manipulací Partnerem
- schválené odstávky související s provedením požadavku na změnu – CR (change request)

Doby se počítají na celé ukončené minuty, dostupnost Služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Za účelem zjištění dostupnosti je počátek chybového stavu Služby s prioritou 1 definován jako okamžik, kdy prokazatelně došlo k danému chybovému stavu s prioritou 1, nebo kdy byl tento chybový stav s prioritou 1 nahlášen. Doba ukončení chybového stavu s prioritou je definována jako okamžik, kdy dojde k odstranění chybového stavu s prioritou 1.

### Doby reakce, doby do vyřešení chyby a podmínky eskalace chyb

Poskytovatel je povinen reagovat na každou kategorii chybového stavu Služby v rámci následujících „reakčních dob“ a zároveň je Poskytovatel povinen odstranit chybový stav v rámci následujících „dob do vyřešení“:

Kategorie	Reakční doba	Doba do vyřešení
Priorita 1 (Critical Fault)	120 minut	24 hodin
Priorita 2 (Major Fault)	120 minut	48 hodin
Priorita 3 (Minor Fault)	120 minut	úpravy zdroj. kódu, nové verze SW (min. 1x rok)

Reakční doba se počítá u režimu podpory 24x7 od nahlášení do odstranění závady. V režimu 8x5 tato doba neběží (pozastaví se) v době mimo pracovní dobu centra dohledu a podpory Poskytovatele.

Za reakci ze strany Poskytovatele se považuje zpětná informace předaná Partnerovi sjednaným způsobem, týkající se odhadovaného rozsahu chybového stavu Služby a předpokládané doby jeho vyřešení.

V případě neshody smluvních stran na prioritě problému, bude určení priority řešeno jako spor mezi kontaktními osobami uvedenými ve smlouvě.

V situaci, kdy je Poskytovatelem zjištěna chyba u Služby, která má dopad na služby poskytované Partnerem jeho koncovým zákazníkům (KZ), bude Poskytovatel neprodleně, nejpozději však ve stanovené reakční době dle výše uvedené tabulky, kontaktovat telefonicky a emailem Partnera a poskytne mu informace o kategorii chybového stavu a jeho popis.

**5. Technická podpora Poskytovatele**

Telefon: 234 493 130 (v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hod.)

724 125 361 (nonstop)

E-mail: [support@comverga.com](mailto:support@comverga.com) (v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hod.)

**Kontakty na podporu Partnera**

Existuje-li technická nebo zákaznická podpora Partnera, budou kontakty doplněny při uzavření Smlouvy ve stejném rozsahu, jako kontakty na technickou podporu Poskytovatele.