

# Dogovor o izvajanju storitve (SLA)

## **Povzetek**

“Vi” pomeni stranke oz. uporabnike storitve ZCS.si podjetja Xenya d.o.o. (“mi”).

Hvala vam za odločitev o uporabi naše storitve. Želimo postaviti čim bolj kvalitetno storitev in pregledno predstaviti pričakovanja glede delovanja in odzivnosti le te ter vam s tem omogočiti čim boljše izkušnjo ter kvalitetno uporabo naših storitev. Upamo, da boste skupaj z nami zadovoljni z našo strokovnostjo, odzivnostjo, inovacijami in personalizacijami ter ugodnimi cenami.

Ta Dogovor sestavljajo *Naši cilji*, katere se trudimo doseči z vsemi komercialno smiselnimi postopki in *Obljube* o najmanjših pričakovanjih, ki jih lahko pričakujete glede naših storitev. Možno je, da ne bomo vedno uspeli doseči *Naših ciljev*, ker smo si jih zastavili visoko v želji, da bi vam zagotovili storitev na najvišji ravni in se trudimo neprestano izboljševati in nadgrajevati našo storitev. Po drugi strani pa bomo v primeru, če ne uspemo zagotoviti naših *Obljub*, na novo ocenili naše postopke ter vam priznali ugodnosti, ki izhajajo iz nedoseganja nivoja delovanja in so podrobneje opisni v nadaljevanju Dogovora.

V želji, da bi tako vi kot mi čim boljše uspeli razjasniti pričakovanja, smo se spustili še korak naprej ter zapisali tudi naša pričakovanja o *Vaših ciljih*, tako da lahko kar najbolje izkoristite naše storitve.

## **Naši Cilji**

1. Pričakujemo vaš pozitiven namen: 100%
2. Predvidevamo, da je elektronsko komuniciranje kritičnega pomena za vaše poslovanje: 100%
3. Dosegljivost storitve: 100%
4. Odzivnost ob izpadu storitve: pod 15 minut 24x7
5. Izvajanje podpore prek spletne strani <http://podpora.zcs.si/> glede na (smiselne) prioritete:
  1. Nizka: 10 dni, ni izgube produktivnosti zaradi te težave
  2. Srednja: 7 dni, možno zmanjšanje produktivnosti zaradi te težave (standarna prioriteta pri kreiranju zahtevka)
  3. Visoka: 3 dni, ena oseba doživlja zmanjšanje produktivnosti zaradi te težave
  4. Pomembna: 48 ur, ena oseba ne more uporabljati storitve oziroma skupina uporabnikov doživlja zmanjšanje produktivnosti zaradi te težave
  5. Nujna: 24 ur, skupina uporabnikov ne more uporabljati storitve oziroma celotno podjetje doživlja zmanjšanje produktivnosti zaradi te težave

6. Kritična: isti dan in odprava takoj, ko je možno, celotno podjetje ne more uporabljati storitve
6. Telefonska podpora: pod 15 minut, 9x5, prioriteta Nujna ali višje, prijavo napake izvede pooblaščenec podjetja
7. Nadgradnje in posodobitve

## **Naše Obljube**

1. Dosegljivost
  - Povprečna dosegljivost storitve: 99,90%.  
V primeru, da ne uspemo zagotoviti tega, vam pripada popust pri strošku mesečnega najema.
  - Mesečna dosegljivost posameznih komponent storitve: 99,70%.  
V primeru, da ne uspemo zagotoviti tega, vam pripada popust pri strošku mesečnega najema.
2. Odzivnost ob izpadu storitve:
  - manj kot 1 ura, 24x7

## **Vaši cilji**

1. Pričakujete naš pozitiven namen. Želimo vam pomagati. Naša ekipa je sestavljena iz strokovnih sodelavcev z večletnimi izkušnjami na področju elektronskih sporočilnih sistemov. Za večino od nas je to več kot le služba.
2. Razumeti morate, da tehnologija ne zagotavlja 100% dosegljivosti kot tudi ne razrešitve napak v določenem časovnem okviru, lahko pa zagotovimo hitro, strokovno in predano reševanje težav. Smo strokovnjaki, ki se ukvarjamo z izboljševanjem in vzdrževanjem vaših poštnih in sodelovalnih sistemov ter odpravo napak kadar se pripetijo. Hkrati pa se morate zavedati, da smo pogosto tudi odvisni od tega, da kakšno napako napako odpravijo tudi na strani proizvajalcev programske opreme in v tem primeru lahko le počakamo na nadgradnjo, ki tako napako odpravi.
3. Preverite dostop prek brskalnika preden prijavite napako in po prijavi počakajte vsaj 10 minut, da preverimo stanje. Če gre za izpad storitve, boste na strani Stanje sistemov lahko videli, kdaj se bo status spremenil.
4. Pomagajte nam, da vam lahko uspešno pomagamo. Ko opisujete problem, napišite kako se problem manifestira, kakšno programsko opremo uporabljate, kako reproducirati problem, kako problem vpliva na vaše delo in ali problem vpliva tudi na delo ostalih uporabnikov ali le na vaše. Smiselno določajte prioritete in ob tem se sklicujte na opis prioritete. Če gre za nujno ali kritično napako, nas prosim obvestite še prek telefona, da bomo lahko čim prej začeli delo na odpravi napak. Hkrati prosimo tudi opišite razloge, zaradi katerih ste mnenja, da gre za nujno ali kritično napako. Naša ekipa lahko spremeni vašo prioriteto napake, če oceni, da se ne sklada s klasifikacijo.
5. ZCS.si je sistem z veliko uporabniki. Prosimo zavedajte se, da se moramo odločati glede na korist vseh uporabnikov. Če se pojavi več

problemov z isto prioriteto, se po navadi rešujejo glede na čas prijave, prvi imajo prednost. Če obstaja problem, ki zadeva več uporabnikov, se ga bomo prej lotili kot nekega, ki zadeva le enega uporabnika. Če si želite prioriteto obravnavo, lahko razmislite o najemu dedicanega sistema.

6. Uspešno lahko rešujemo le težave, ki se tičejo naših sistemov in standardnih nastavitvev. V primeru, da težava izvira iz specifičnih nastavitvev vašega odjemalca ali sistema, ki niso v skladu s podanimi nastavitvami, bo tak problem imel najnižjo prioriteto. Vsekakor se bomo potrudili pomagati tudi v takem primeru, vendar težko predvidimo vse možne nastavitve in programsko opremo.

### ***Priznani popusti zaradi neizpolnjevanja Obljub***

Mesečna dosegljivost storitve:

99,90%	0%
99,70% do 99,89%	25%
Pod 99,69%	50%

Mesečna dosegljivost posameznih komponent storitve:

99,70%	0%
99,50% do 99,69%	25%
Pod 99,49%	50%

Naša odzivnost na izpad:

Manj kot 1h	0%
Med 1h in 3h	25%
Dlje kot 3h	50%

### ***Omejitve***

Če želite uveljavljati ugodnosti tega *Dogovora o izvajanju storitve*, morate sprejeti *Splošne pogoje* v popolnosti, imeti izpolnjene finančne obveznosti do nas, niste v brezplačni fazi testiranja za celotno obdobje, za katerega uveljavljate *Izpad dosegljivosti*.

Popusti za *Izpad dosegljivosti* se ne seštevajo. V primeru, da se razlogi za

*Izpad dosegljivosti* prekrivajo, lahko v istem koledarskem obdobju uveljavljate le največji posamezni izpad.

Ob zapadlosti se obračunajo popusti za *Izpad dosegljivosti*:

1. pri naslednjem obračunu
2. le za aktivne poštno predale, katere je ta izpad prizadel
3. zahtevkov za uveljavljanje popusta morate podati prek spletnega sistema za pomoč uporabnikom v roku 30 dni od konca koledarskega meseca za katerega uveljavljate popust in za poštno predale za katere uveljavljate popust

Jamčimo lahko le za sisteme, ki so pod našim upravljanjem: naše povezave v Internet, usmerjevalniki, stikala, strežniki, podatkovni sistemi. Ne priznavamo nobenih popustov zaradi izpadov, ki so nastali zaradi (ali v povezavi z):

1. okoliščin, ki so izven našega nadzora, kot so (in niso omejeni le na te) postopki s strani vašega prejšnjega internetnega oz. poštne ponudnika, postopkov državnih služb, terorizma, vojne, sabotaže, tatvine, oboroženega spopada, požara, poplav, naravnih nesreč, nedosegljivosti ali motenj v telekomunikacijskih omrežjih, virusnih in drugih računalniških napadov, napak v programski opremi drugih ponudnikov (ko so Zimbra, Red Hat, podporni sistemi ipd), nezmožnosti zagotovitve energije ali opreme in ostalih dejavnikov, ki so potrebni za zagotavljanje delovanja storitve.
2. izpada omrežja s strani internetnih ponudnikov do naših podatkovnih centrov, razen v primeru, da do takega izpada pride zaradi naših postopkov.
3. rednih vzdrževalnih del in nadgradenj ter izjemnih nadgradenj, ki so nujne zaradi varnosti in stabilnosti celotne storitve.
4. problemov povzročenih s strani požarnih pregrad in DNS sistemov, ki niso pod našim nadzorom.
5. problemov zaradi HTTP,SMTP,IMAP,POP dostopov s strani uporabnika.
6. napačnih poročil o dostopnosti sistemov zaradi napak na našem nadzornem sistemu.
7. dejanj s strani naročnika ali z njegove strani za to pooblaščenih oseb, ki vključujejo (in ne le) posebnih skriptnih programov, malomarnosti ali namerne povzročitev škode.
8. zamude pri transportu in dostavi elektronskih sporočil.
9. problemov povzročenih zaradi DNS propagacije.
10. izpadov na drugih delih Interneta, ki omejujejo vaš dostop do storitve
11. posledic testnih sistemov in testiranj, ki ne omejujejo dostopnosti do storitve ter napak pri nadzornih sistemih drugih ponudnikov.
12. posledic caching sistemov pri brskljalkah in DNS sistemih, zaradi katerih imajo lahko določeni uporabniki težave pri dostopu do storitve, med tem, ko ostali lahko dostopajo do le te.