

## Garantovaná úroveň služeb

K dále uvedeným **službám** GTS Novera je možné za příplatek k ceně **služby** zvolit vyšší úroveň garance **služby**, tzv. SLA (Service Level Agreement). Individuálně je možné zvolit jednu ze tří úrovní SLA dle následující tabulky:

Služba	SLA STANDARD	SLA PLUS	SLA TOP
Novera fibre	ANO	ANO	NE
Novera digital	ANO	ANO	ANO
Novera ethernet	ANO	ANO	NE
Novera frame relay	ANO	ANO	ANO
Novera IP VPN	ANO	ANO	ANO
Novera IP komplet	ANO	ANO	ANO
Novera internet	ANO	ANO	ANO
Novera telehouse	ANO	ANO	NE

Konkrétní úroveň SLA zvolená **účastníkem** pro jednotlivou **službu** je uvedena v příslušné Specifikaci služby.

### 1 Parametry jednotlivých úrovní SLA

Pro jednotlivé úrovně SLA jsou garantovány hodnoty dvou základních parametrů:

- Dostupnost služby
- Doba opravy

Garantovaný parametr	SLA STANDARD	SLA PLUS	SLA TOP
Dostupnost služby	99,0%	99,5%	99,9%
Maximální doba opravy	24 h	12 h	4 h

### 2 Sankce za nedodržení kvality

#### 2.1 Dostupnost služby

V případě, že v zúčtovacím období není z viny **poskytovatele** dodržena měsíční dostupnost **služby**<sup>1</sup>, náleží **účastníkovi** smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní **službu** po uplatnění všech slev.

Měsíční dostupnost služby	Procentní sazba smluvní sankce za nedodržení dostupnosti služby			
	STANDARD	PLUS	TOP	
dostupnost ≥ 99,90 %	0%	0%	0%	
99,90 % > dostupnost ≥ 99,70 %			12%	
99,70 % > dostupnost ≥ 99,50 %			16%	
99,50 % > dostupnost ≥ 99,20 %		8%	20%	
99,20 % > dostupnost ≥ 99,00 %		12%	24%	
99,00 % > dostupnost ≥ 98,50 %		3%	16%	28%
98,50 % > dostupnost ≥ 98,00 %		6%	20%	32%
98,00 % > dostupnost ≥ 97,50 %		9%	24%	36%
97,50 % > dostupnost ≥ 97,00 %		12%	28%	40%
97,00 % > dostupnost ≥ 96,50 %		15%	32%	44%
96,50 % > dostupnost ≥ 96,00 %	18%	36%	48%	
96,00 % > dostupnost	21%	40%	52%	

#### 2.2 Doba opravy závady

V případě, že doba opravy jednotlivé závady<sup>2</sup>, která má příčinu na straně **poskytovatele**, přesáhne smlouvenou maximální dobu opravy od okamžiku vzniku závady<sup>3</sup>, náleží **účastníkovi** smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní **službu** po uplatnění všech slev.

Doba opravy závady	Úroveň služby		
	STANDARD	PLUS	TOP
Za každou další započatou hodinu nad sjednanou maximální dobu opravy závady	0,5 %	0,7 %	0,8 %

Souhrnná výše smluvních sankcí za překročení maximální doby opravy závady u jedné konkrétní **služby** v jednom zúčtovacím období může činit maximálně 20 % z pravidelné měsíční ceny příslušné **služby**.

Případné smluvní sankce, náležející **účastníkovi** za nedodržení měsíční dostupnosti **služby**, popř. za překročení maximální doby opravy závady, se objeví v příslušném vyúčtování **služby** jako „Sleva za nedodržení SLA“.

<sup>1</sup> dle definice uvedené v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

<sup>2</sup> dle definice uvedené v reklamačním řádu veřejně dostupné služby elektronických komunikací

<sup>3</sup> dle definice uvedené v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací