

SLA HovNet-SERVIS s.r.o.

Tabulka SLA

Druh SLA	Doba uplatnění SLA	Měsíční dostupnost	Cena SLA z ceny tarifu
Bez SLA	0:00 - 23:59	0 %	0 %
SLA 00	8:00 - 18:00	99,0 %	5 %
SLA 01	8:00 - 18:00	99,5 %	15 %
SLA 02	8:00 - 18:00	99,9 %	25 %
SLA 10	0:00 - 23:59	99,0 %	2000,- + 5 %
SLA 11	0:00 - 23:59	99,5 %	2000,- + 15 %
SLA 12	0:00 - 23:59	99,9 %	2000,- + 25 %

Měsíční dostupnost

určí se následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet SLA hodin v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci a době SLA})] \times 100}{(\text{počet SLA hodin v měsíci})}$$

Garance služeb a vrácení výše částky za službu

Měsíční dostupnost	SLA 00, SLA 10	SLA 01, SLA 11	SLA 02, SLA 12
100 % > dostupnost \geq 99,9 %	0 %	0 %	0 %
99,9 % > dostupnost \geq 99,7 %	0 %	0 %	10 %
99,7 % > dostupnost \geq 99,5 %	0 %	0 %	15 %
99,5 % > dostupnost \geq 99,2 %	0 %	10 %	20 %
99,2 % > dostupnost \geq 99,0 %	0 %	15 %	25 %
99,0 % > dostupnost \geq 98,5 %	5 %	20 %	30 %

98,5 % > dostupnost \geq 98,0 %	10 %	25 %	35 %
98,0 % > dostupnost \geq 97,0 %	15 %	30 %	40 %
97,0 % > dostupnost \geq 95,0 %	20 %	35 %	45 %
95,0 % > dostupnost \geq 0 %	25 %	40 %	50 %

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas nahlášení poruchy pověřenou osobou uživatele stanovenou ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku ke smlouvě, a to telefonickým ohlášením z telefonního čísla uvedeného ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku.

Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který byl před zjištěním závady, nebo v případě, že systém sám rozpozná, že závada byla odstraněna.

Vysvětlení pojmů

- počet SLA hodin v měsíci
 - počet dní v měsíci vynásobený počtem hodin v době uplatnění SLA
 - pro SLA 0x - 10 hod
 - pro SLA 1x - 24 hod
- součet trvání všech poruch v měsíci a době SLA
 - počet hodin trvání poruchy v době uplatnění SLA