

Garantovaná úroveň služeb

Ke všem službám společnosti Coolhousing s.r.o. je možné za příplatek k ceně služby zvolit úroveň garance služby, tzv. SLA (Service Level Agreement). Individuálně je možné zvolit jednu ze tří úrovní SLA dle následující tabulky:

Služba	SLA START	SLA STANDARD	SLA BUSINESS
Služby s přízviskem Cool, server hostingy do 16Mbps sdílené transiční konektivity	ANO	NE	NE
Služby s přízviskem Plus, server hostingy do 32Mbps sdílené transiční konektivity	ANO	ANO	NE
Služby s přízviskem Giga, virtuální servery (VPS+VDS), dedikované linky, server hostingy do 100Mbps sdílené transiční konektivity	ANO	ANO	ANO

Aktivační poplatek	SLA START	SLA STANDARD	SLA BUSINESS
Měsíční poplatek z konečné ceny služby	10%	15%	20%

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
- Maximální doba opravy

Garantovaný parametr	SLA START	SLA STANDARD	SLA BUSINESS
Dostupnost služby	99,0%	99,5%	99,9%
Maximální doba opravy (časový údaj je počítán na 1 kalendářní měsíc)	7,3h (438min)	3,65h (219min)	44min

2 Sankce za nedodržení kvality

2.1 Dostupnost služby

V případě, že v zúčtovacím období není z viny poskytovatele dodržena měsíční dostupnost služby¹, náleží účastníkovi smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá jako procentní sleva z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev.

Měsíční dostupnost služby	SLA START	SLA STANDARD	SLA BUSINESS
dostupnost ≥ 99,90 %	0%	0%	0%
99,90 % > dostupnost ≥ 99,70 %			12%
99,70 % > dostupnost ≥ 99,50 %			16%
99,50 % > dostupnost ≥ 99,20 %			20%
99,20 % > dostupnost ≥ 99,00 %			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%	21%	40%	52%

2.2 Doba opravy závady

V případě, že doba opravy jednotlivé závady, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu opravy od okamžiku vzniku závady, 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		
	SLA START	SLA STANDARD	SLA BUSINESS
Za každou další započatou hodinu nad maximální sjednanou dobu opravy	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“.

¹ Dle definice uvedené v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Do dostupnosti služby se nepočítají předem ohlášené servisní zásahy nepřesahující v součtu 20 hod / rok