



SLA - Service Level Agreement společnosti NECOSS s.r.o.

IČ: 26074915, sídlem Kněžskodvorská 2544, 370 04 České Budějovice

1. definice SLA

Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.

Pro stanovení dostupnosti v kalendářním měsíci se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost} = \frac{(p-n)}{p} * 100\%$$

kde p značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby Oprávněného přerušení poskytování služby a Doby plánované údržby, odsouhlasené Uživatelem, n značí období, po které Účastník nemohl službu řádně užívat z důvodu na straně Poskytovatele. Doby a období se počítají na celé, započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

2. plánované údržby

Plánovanou údržbou se rozumí jakákoliv plánovaná činnost ze strany poskytovatele, během jejíhož vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametru Služby, nebo k poruše Služby.

Plánovaná údržba je standardně prováděna ve všední dny v mimopracovní dobu od 18.00 do 6.00 hodin nebo o sobotách a nedělích. Poskytovatel se zavazuje každou plánovanou servisní činnost oznámit Účastníkovi v předstihu, 5 pracovních dnů. Nevznese-li Účastník do 2 pracovních dnu námítky, považuje se provádění plánované servisní činnosti za odsouhlasené.

Plánovaná údržba je možná pouze 4x za kalendářní rok, kumulativně max. 10hodin, jinak je bráno jako porucha.

3. tabulka SLA

Dostupnost [%]	Sleva [%]
99.7-99.9	20%
99.0-99.7	35%
97.0-99.0	50%
95.0-97.0	75%
<95.0	100%

