

ANEXO B.1

Sanções aplicáveis ao incumprimento dos níveis de serviço a que se refere o número 2 do artigo 21º

Provisão do serviço	OBJECTIVO	INCUMPRIMENTO	SANÇÃO APLICÁVEL
Voz			
Prazo máximo de fornecimento da totalidade dos serviços contratados, quando o Cliente não define uma data objectivo (dias seguidos)	21 DS	21 < x ≤ 26 26 < x ≤ 36 36 < x	DESCONTO SOBRE FACTURA 1% 3% 7%
Cumprimento da data objectivo definida pelo Cliente para a provisão da totalidade dos serviços contratados (dias seguidos)	Data objectivo	1 < x ≤ 2 2 < x ≤ 5 5 < x	1% 3% 7%
Disponibilidade anual do Serviço de Voz	99,90%	99,85% ≤ x < 99,90% 99,80% ≤ x < 99,85% 99,80% < x	2% 4% 7%
Dados			
Prazo máximo de fornecimento da totalidade dos serviços contratados, quando o Cliente não define uma data objectivo (dias seguidos)	21 DS	21 < x ≤ 26 26 < x ≤ 36 36 < x	1% 3% 7%
Cumprimento da data objectivo definida pelo Cliente para a provisão da totalidade dos serviços contratados (dias seguidos)	Data objectivo	1 < x ≤ 2 2 < x ≤ 5 5 < x	1% 3% 7%
Disponibilidade anual do Serviço de Dados até 10 Mbps	99,90%	99,85% ≤ x < 99,90% 99,80% ≤ x < 99,85% 99,80% < x	2% 4% 7%
Disponibilidade anual do Serviço de Dados até 100 Mbps	99,95%	99,90% ≤ x < 99,95% 99,85% ≤ x < 99,90% 99,85% < x	2% 4% 7%
Disponibilidade anual do Serviço de Dados superior a 100 Mbps	99,99%	99,95% ≤ x < 99,99% 99,90% ≤ x < 99,95% 99,90% < x	2% 4% 7%
Voz e Dados			
Prazo máximo de fornecimento da totalidade dos serviços contratados, quando o Cliente não define uma data objectivo (dias seguidos)	21 DS	21 < x ≤ 26 26 < x ≤ 36 36 < x	1% 3% 7%
Cumprimento da data objectivo definida pelo Cliente para a provisão da totalidade dos serviços contratados (dias seguidos)	Data objectivo	1 < x ≤ 2 2 < x ≤ 5 5 < x	1% 3% 7%
Disponibilidade anual do Serviço de Voz	99,90%	99,85% ≤ x < 99,90% 99,80% ≤ x < 99,85% 99,80% < x	2% 4% 7%
Disponibilidade anual do Serviço de Dados até 10 Mbps	99,90%	99,85% ≤ x < 99,90% 99,80% ≤ x < 99,85% 99,80% < x	2% 4% 7%
Disponibilidade anual do Serviço de Dados até 100 Mbps	99,95%	99,90% ≤ x < 99,95% 99,85% ≤ x < 99,90% 99,85% < x	2% 4% 7%
Disponibilidade anual do Serviço de Dados superior a 100 Mbps	99,99%	99,95% ≤ x < 99,99% 99,90% ≤ x < 99,95% 99,90% < x	2% 4% 7%