

## Opis nivoja storitev

Značilnost	Omrežje	Zagotovljena kvaliteta	Opombe
Razpoložljivost storitve*	2G omrežje	99,73 %	
	3G omrežje	Več kot 90%	
	4G omrežje	Več kot 90%	
Neuspešne vzpostavitev zveze*	2G omrežje	2 %	*glede na celotno količino prometa
	3G omrežje	3 %	
Čas za vzpostavitev klica**		7sec	**Povprečje 95% najhitrejših vzpostavitvev
Uspešnost odpošiljanja SMS***		99,50 %	***V omrežju Telekoma
Uspešnost odpošiljanja MMS***		99,50 %	***V omrežju Telekoma
Najdaljše trajanje posamezne zveze Glasovna komunikacija	2G omrežje	120 min	
	3G omrežje		

## Zagotovljene storitve in povračila

Napaka	Možni vzroki	Kraj odprave napake	Dejanja naročnika	Odziv ponudnika	Odzivni čas	Posledice in povračila
Storitev ni na voljo	Napaka na SIM kartici	Pri naročniku	Prijava napake in osebna dostava SIM v poslovni enoti	Zamenjava SIM	1 delovni dan	Brezplačna zamenjava SIM
	Napaka terminalske opreme	Pri naročniku	Prijava napake in dostava opreme na servis ali v poslovno enoto	Popravilo, zamenjava (odvisno od statusa garancije)	Odvisno od narave napake opreme	-
	Preobremenjenost, nedelovanje omrežja, zunanje radijske motnje	Pri ponudniku	Prijava napake. Nedelovanje se meri od pravilne prijave nedelovanja.	Revizija izračuna kapacitet, izvajanje meritev ali/in prijava ustreznemu organu	Stalno spremljanje	Od 12 do 24 ur: 8% mesečne naročnine; Od 24 do 48 ur: 20% mesečne naročnine; Od 48 do 72 ur: 50% mesečne naročnine; Nad 72 ur: 100% mesečne naročnine.
	Prekinjen klic	Pri ponudniku	Prijava napake	Analiza, popravilo	Stalno spremljanje	-

<b>Popravek neskladnih popravkov</b>	Administrativna napaka	Pri ponudniku	Zahteva po uskladitvi	Uskladitev podatkov	Največ 8 delovnih dni	8% mesečne naročnine v primeru neuskladitve po poteku roka za uskladitev
<b>Napaka na računu</b>	Administrativna napaka	Pri ponudniku	Prijava napake		Največ 30 delovnih dni	8% mesečne naročnine v primeru neuskladitve po poteku roka za uskladitev
<b>Zamuda pri vklopu v omrežje – vklop</b>	Zamuda avtorizacije	Pri ponudniku	Prijava	Pojasnilo vzrokov in/ali vklop v primeru upravičenega zahtevka		8% mesečne naročnine za vsak delovni dan nepojasnjene zamude.

\*Storitve Novatela, za katere ta opis nivoja storitev velja so: opravljanje klicev v Novatelovem omrežju (Telekom), SMS, MMS in prenos podatkov.

Ti pogoji opisa nivoja storitev so del naročniške pogodbe in Splošnih pogojev družbe Novatel in zavezujejo tako kot ti. Družba Novatel po potrebi dopolnjuje in spreminja te pogoje, o čemer naročnike obvesti na spletni strani mobil.novatel.si, v poslovalnicah Novatela in na sedežu podjetja, Novatel d.o.o., Teharje 7a, 3000 Celje.