



Smluvně zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA)

SLA 4 - pro zákazníky s individuálním ujednáním Započetí prací na odstranění poruchy do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení, Non-stop služba helpdesk, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 0,3%, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99%, jasná srozumitelnost hlasové komunikace. Služba je poskytována jen k firemním tarifům, cena se řeší individuálně, bývá již zahrnuta v ceně za kompletní službu.

SLA3 - Započetí prací na odstranění poruchy do 8 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení, od 08.00 hod. do 20.00 hod. služba helpdesk, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 0,5%, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 97,5%, jasná srozumitelnost hlasové komunikace. Služba je poskytována jen k firemním tarifům, cena se řeší individuálně, bývá již zahrnuta v ceně za kompletní službu.

SLA 2 - Započetí prací na odstranění poruchy do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 2%, odezva přístupové sítě nejvýše 60 ms, srozumitelnost hlasové komunikace. Služba je poskytována ke všem tarifům mimo tarif mini za 1.200Kč bez DPH. *

SLA 1 - Započetí prací na odstranění poruchy do 1 pracovního dne od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 5%. Cena 800Kč bez DPH. *
Služba je poskytována ke všem tarifům.

SLA 0 - pro domácí zákazníky standart Započetí prací na odstranění poruchy do 2 pracovních dní. Základní úroveň zdarma. Služba je poskytována ke všem tarifům.

* V ceně není započtena měsíční platba za službu