

## Servisní podmínky

Smluvně zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA):

- **SLA 3 – pro tarify s individuálním ujednáním**  
**Začátek práce od nahlášení poruchy ihned a vyřešení do 8 hodin.**  
Ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 0,3%, odezva přístupové sítě nejvíce 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99,5%, jasná srozumitelnost hlasové komunikace.
- **SLA 2 – pro tarify GARANT**  
**Začátek práce od nahlášení poruchy do 8 hodin a vyřešení do 24 hodin.**  
Ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 2%, odezva přístupové sítě nejvíce 60 ms, srozumitelnost hlasové komunikace.
- **SLA 1 – internet pro živnostníky**  
**Začátek práce od nahlášení poruchy do 8 pracovních hodin a vyřešení do následujícího pracovního dne.** Ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 5%.
- **SLA 0 – internet pro byty a rodinné domy, internet DSL**  
**Začátek práce od nahlášení poruchy do jednoho pracovního dne a vyřešení do dvou pracovních dnů.**