

SERVISNÍ PODPORA

V ceně internetových linek je poskytována servisní podpora SLA1.

Nadstandardní servisní podpora je poskytována od SLA2 do SLA6.

Reakční časy	cena servisu v Kč bez DPH	cena servisu v Kč s DPH
Základní servisní podpora SLA1 doba ohlášení poruchy je v pracovních dnech (7.00 - 17.00 hod.) nejzazší doba pro zahájení prací na opravě jsou 2 pracovní dny doba vyřešení kritického výpadku je 3 pracovní dny doba vyřešení částečného výpadku je 5 pracovních dnů doba vyřešení skrytého problému je 10 pracovních dnů	0,-	0,-
Základní servisní podpora SLA2 doba ohlášení poruchy je v pracovních dnech (7.00 - 17.00 hod.) nejzazší doba pro zahájení prací na opravě je NPD (následující pracovní den) doba vyřešení kritického výpadku je 2 pracovní dny doba vyřešení částečného výpadku je 4 pracovní dny doba vyřešení skrytého problému je 10 pracovních dnů	200,-	242,-
Základní servisní podpora SLA3 doba ohlášení poruchy je v pracovních dnech (7.00 - 17.00 hod.) nejzazší doba pro zahájení prací na opravě je do 12 pracovních hodin doba vyřešení kritického výpadku je 1 pracovní den doba vyřešení částečného výpadku je 3 pracovní dny doba vyřešení skrytého problému je 10 pracovních dnů	500,-	605,-
Základní servisní podpora SLA4 doba ohlášení poruchy je každý den týdne (7x24 hod.) nejzazší doba pro zahájení prací na opravě je do 12 hodin v pracovní dny, do 24 hodin v sobotu a neděli doba vyřešení kritického výpadku je 24 hodin doba vyřešení částečného výpadku je NPD doba vyřešení skrytého problému je 5 pracovních dnů	1.500,-	1.815,-
Základní servisní podpora SLA5 doba ohlášení poruchy je každý den týdne (7x24 hod.) nejzazší doba pro zahájení prací na opravě je do 4 hodin v pracovní dny, do 8 hodin v sobotu a neděli doba vyřešení kritického výpadku je 24 hodin doba vyřešení částečného výpadku je 48 hodin doba vyřešení skrytého problému je 5 pracovních dnů	3.000,-	3.630,-
Základní servisní podpora SLA6 doba ohlášení poruchy je každý den týdne (7x24 hod.) nejzazší doba pro zahájení prací na opravě je do 1 hodiny v pracovní dny, do 4 hodin v sobotu a neděli doba vyřešení kritického výpadku je 8 hodin doba vyřešení částečného výpadku je 24 hodin doba vyřešení skrytého problému je NPD	6.000,-	7.260,-