

## Servisné podmienky

Zmluvne zaručená úroveň kvality poskytovaných služieb (SLA):

- **SLA 3 – pre tarify s individuálnym dojednaním**  
**Začiatok práce od nahlásenia poruchy ihneď a vyriešenie do 8 hodín.**  
Stratovosť paketov na prístupovej sieti najviac 0,3%, odozva prístupovej siete najviac 20 ms, dostupnosť služieb najmenej 99,5%, jasná zrozumiteľnosť hlasovej komunikácie.
- **SLA 2 – pre tarify GARANT**  
**Začiatok práce od nahlásenia poruchy do 8 hodín a vyriešenie do 24 hodín.**  
Stratovosť paketov na prístupovej sieti najviac 2%, odozva prístupovej siete najviac 60 ms, zrozumiteľnosť hlasovej komunikácie.
- **SLA 1 – pre tarify IčoNet**  
**Začiatok práce od nahlásenia poruchy do 8 pracovných hodín a vyriešenie do nasledujúceho pracovného dňa.** Stratovosť paketov na prístupovej sieti najviac 5%.
- **SLA 0 – pre tarify SuperNet, FlexiNet, ZakNet**  
**Začiatok práce od nahlásenia poruchy do jedného pracovného dňa a vyriešenie do dvoch pracovných dní.**