

Tento ceník platí pro ceníkové tarify služby AVONET Internet.

Poskytovatel odstraňuje závady v nejkratším možném termínu.

Minimální zaručená úroveň kvality služeb, porucha (závada) poskytované služby a SLA (dohodnutá úroveň služeb) jsou definovány v platných Všeobecných podmínkách, Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.

V ceně služby AVONET Internet je standardní úroveň servisní podpory SLA1. Nabídka zvýšené úrovně servisní podpory SLA2, SLA3 a SLA4 je určena jen pro vybrané typy služeb.

Uživatel ohlašuje poruchu telefonicky nebo prostřednictvím SMS na technickou podporu poskytovatele. Ohlášení poruchy je uživatel povinen vždy potvrdit písemně.

Poskytovatel je povinen v rámci odezvy na hlášení poruchy informovat uživatele o krocích vedoucích k odstranění poruchy a předpokládané době jejího odstranění.

Při nedodržení garantovaných parametrů z důvodů na straně Poskytovatele jsou uživatelům při sjednání základní úrovně SLA1 poskytnuty slevy dle Čl. II. B 8) platných Všeobecných podmínek. Při nedodržení garantovaných parametrů z důvodů na straně poskytovatele je uživatelům při sjednání zvýšené úrovně SLA poskytnuta sleva ve výši 100% měsíční ceny SLA a sleva v plné výši měsíční ceny služby při souvislém přerušení dodávky služeb z důvodů na straně poskytovatele v jednom kalendářním měsíci po dobu delší, než jaká byla sjednána pro odstranění přerušení dodávky služeb u dané úrovně SLA.

### Základní servisní podpora SLA1

v ceně připojení

- telefonické hlášení poruchy Po–Pá 7.00–20.00 hodin a So–Ne 9.00–17.00 hodin
- odezva následující pracovní den po ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb zpravidla do 2 pracovních dnů od ohlášení, nejpozději do 5 pracovních dnů od ohlášení

### Zvýšená servisní podpora SLA2

cena **200 Kč/měs.** s DPH, 164,46 Kč bez DPH

- telefonické hlášení poruchy Po–Pá 7.00–20.00 hodin a So–Ne 9.00–17.00 hodin
- odezva do 24 hodin od ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb do 2 pracovních dnů od ohlášení

### Zvýšená servisní podpora SLA3

cena **400 Kč/měs.** s DPH, 330,58 Kč/měs. bez DPH

- telefonické hlášení poruchy Po–Pá 7.00–20.00 hodin a So–Ne 9.00–17.00 hodin
- odezva do 12 hodin od ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb následující pracovní den po ohlášení

### Zvýšená servisní podpora SLA4

cena **800 Kč/měs.** s DPH, 661,16 Kč/měs. bez DPH

- telefonické hlášení poruchy Po–Ne 0.00–24.00 hodin
- odezva do 6 hodin od ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb do 24 hodin od ohlášení