

## Ceník úrovně servisní podpory (SLA) účinný od 1. 7. 2020

### Zákaznické centrum:

Tel.: +420 530 501 906 E-mail: [info@brnet.cz](mailto:info@brnet.cz)

Tento ceník platí pro ceníkové tarify služby BrNet 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 <http://brnet.cz/dokumenty>.

V ceně služby BrNet Internet je standardní úroveň servisní podpory SLA1. Nabídka zvýšené úrovně servisní podpory SLA2, SLA3 atd. 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 (email je také považován za písemnou formu).

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 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 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 8.00–18.00 hodin. Vyhrazené telefonní číslo pro hlášení poruchy.
- 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 8.00–20.00 hodin. Vyhrazené telefonní číslo pro hlášení poruchy.
- odezva do 12 hodin od ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb do 24 hodin od ohlášení

### Zvýšená servisní podpora SLA5

cena individuální, ne však nižší než 3.000,- Kč/měs. Bez DPH

- proaktivní dohled celé zákaznické přípojky 24 hodin denně
- upozorňování techniků poskytovatele i klienta do 30 minut po zjištění nestandardního stavu
- telefonické hlášení poruchy nonstop. Vyhrazené telefonní číslo pro hlášení poruchy.
- odezva do 12 hodin od ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb do 12 hodin od ohlášení