

1. SERVISNE POKRYTIE

Servisné pokrytie špecifikuje dobu počas ktorej sú služby k dispozícii.

Servisným pokrytím – 24x7, sa rozumie nepretržité pokrytie Pondelok – Nedeľa, vrátane štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja.

Servisným pokrytím – 8x5, sa rozumie od začiatku pracovnej doby 7:00 do jej ukončenia 18:00 v dňoch Pondelok – Piatok, okrem štátom uznaných sviatkov a okrem dní pracovného pokoja. Napriek dlhšiemu rozpätiu ako 8 hodín označujeme toto rozpätie jednotne 8x5.

2. NAHLÁSENIE PORUCHY

- telefónne číslo: +421 2 321 44 422
- e-mail: helpdesk@toonet.sk

a) Telefonické nahlásenie poruchy do strediska HelpDesk musí obsahovať :

- Meno a funkciu osoby a organizácie nahlasujúcej poruchu
- kontaktné telefónne číslo,
- čas vzniku poruchy,
- popis poruchy .

b) Potvrdenie nahlásenia Poruchy písomne bez omeškania od telefonického nahlásenia poruchy musí podať Účastník alebo zodpovedná osoba a musí obsahovať:

- evidenčné číslo zmluvy
- dátum a čas telefonického nahlásenia Poruchy,
- podrobný technický popis Poruchy,
- Meno a funkciu osoby, ktorá telefonicky nahlásila poruchu.

V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlásenie Poruchy, spoločnosť TooNet nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa SLA.

3. OHLASOVANIE PORUCHY

Pri nahlásení poruchy pracovník HelpDesk TooNetu otvorí ticket, prideli poruche evidenčné číslo a informuje o ňom Účastníka alebo Zodpovedného zástupcu Účastníka, ktorý poruchu nahlasuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o poruche.

4. ODSTRAŇOVANIE PORUCHY

a) Pracovník Zákazníka sa môže priebežne telefonicky informovať o priebehu odstraňovania poruchy na HelpDesku spoločnosti TooNet.

b) TooNet sa zaväzuje:

- Začať činnosti potrebné na odstránenie poruchy do 30 minút od nahlásenia poruchy.
- Odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie.
- Počas diagnostikovania poruchy vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie vplyvu poruchy.

5. ODSTRÁNENIE PORÚCH

Po odstránení poruchy HelpDesk TooNetu oznámi telefonicky odstránenie poruchy zodpovednému zástupcovi účastníka alebo účastníčkovi.

6. REKLAMÁCIA PORÚCH

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia poruchy na operátorovi HelpDesk TooNetu v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v dohľadovom systéme a Ticketing systéme spoločnosti TooNet.