

Príloha č.3 "KATALÓG SLUŽIEB"

Katalóg služieb					Parametre SLA									
Zariadenie /System	Skupina služieb	Služba (v zmysle Prílohy č.2.)	Služba pokrytá paušálnym poplatkom	Vymedzenie Služby * Rozsah/limit*	Dostupnosť Služby	Odozva v hodinách	Nástup na riešenie v pracovných hodinách podľa kategorizácie chyby			Najneskorší termín na odstránenie chyby v pracovných hodinách (t.j. od 8:00 do 16:30) podľa kategorizácie			Podmienky poskytovania služieb (pozri poznámky)	
							K	B	N	K	B	N		
Údržba hardvérových produktov	Poruchy	2.1. Hot line	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120		
	Poruchy	2.2. Servisný zásah	N											
	Prevádzka	2.3. Servisná pohotovosť	N											
	Prevádzka	2.4. Vzdialená podpora	N	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.4	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120		
		2.5. Oprava chyby	A											
		2.6. Konzultácie	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.6	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120		
		2.7. Update	N											
		2.8. Upgrade	N											
		2.9. Modifikácia	N											
		2.10. Revízia prehliadka	A	1 x ročne										
		2.11. Skúška činnosti	N											
	Prevádzka	2.12. Doprava na miesto zásahu	N											
		2.13. Materiál na opravu	N											
		2.14. Dohľad	N											
		2.15. Prevádzková údržba	N											
		2.16. Administratívne činnosti	N	Podľa prílohy 2. Popis služieb: bod M: d), bod O: d),										

Zariadenie /System	Skupina služieb	Služba (v zmysle Prílohy č.2.)	Služba pokrytá paušálnym poplatkom	Vymedzenie Služby * Rozsah/limit*	Dostupnosť Služby	Odozva v hodinách	Nástup na riešenie v pracovných hodinách podľa kategorizácie chyby			Najneskorší termín na odstránenie chyby v pracovných hodinách (t.j. od 8:00 do 16:30) podľa kategorizácie			Podmienky poskytovania služieb (pozri poznámky)
							K	B	N	K	B	N	
Údržba softvérových produktov	Poruchy	2.1. Hot line	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120	
	Poruchy	2.2. Servisný zásah	N										
	Prevádzka	2.3. Servisná pohotovosť	N										
	Prevádzka	2.4. Vzdialená podpora	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.4	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120	
		2.5. Oprava chyby	N										
		2.6. Konzultácie	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.6	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120	
		2.7. Update	A	1 x ročne									
		2.8. Upgrade	N										70% zľava z nákupnej ceny produktu
		2.9. Modifikácia	N										
		2.10. Revízia prehliadka kontrola	N										
		2.11. Skúška činnosti	N										
	Prevádzka	2.12. Doprava na miesto zásahu	N										
		2.13. Materiál na opravu	N										
		2.14. Dohľad	N										
		2.15. Prevádzková údržba	N										
		2.16. Administratívne činnosti	A	Podľa prílohy 2. Popis služieb: bod M: a), b), e), f), h), i), bod O: a), b), e), f), h).									Poskytnutá služba s vzdialenou podporou

Poznámky a vysvetlivky:

A znamená, že služba je poskytnutá v paušálnom poplatku
N znamená, že služba nie je poskytnutá v paušálnom poplatku
X znamená, že služba nie je poskytnutá

*** Vymedzenie služby** V prípade požiadavky nad rámec vymedzenia služby sa služba poskytuje ako služba na vyžiadanie a bude účtovaná v zmysle Prílohy č.5.. "Cena za Služby na vyžiadanie."
- Rozsah/limit -

Podmienky poskytovania služieb:

podmienka č. 1 V rámci paušálneho poplatku sa rozsah služby (Oprava chyby) vstahuje len na kategorizácie chyby "B" a "N". Chyba v kategórii "K" bude samostatne spoplatňovaná v zmysle cenníka. Dopravné náklady niesu zahrnuté v servisnej zmluve. Doba vyriešenia a nástup realizácie práce je na vzájomnej dohode a je potrebná objednávka od objednávateľa.