



Príloha č. 4 Zmluvy o poskytovaní služby Hromadné SMS/MMS

Kontaktné osoby

1. Nahlasovanie Porúch

V prípade, že zodpovedná osoba na strane účastníka zistí poruchu s dopadom na prevádzku a kvalitu poskytovanej služby, informuje táto osoba telefonicky kontaktnú osobu poskytovateľa definovanú v čl. 2, ktorá plní funkciu centrálného kontaktného bodu.

Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu po nahlásení poruchy účastníkom začať pracovať na odstránení poruchy.

Pri telefonickom nahlasovaní poruchy musia byť uvedené nasledovné informácie:

- názov spoločnosti, meno a telefónne číslo nahlasujúceho zodpovedného pracovníka účastníka,
- jednoznačný identifikátor koncového bodu (pridelené telefónne číslo)
- popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.

Po nahlásení poruchy zodpovednou osobou účastníka zaznamenaná zodpovedná osoba poskytovateľa hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému a prideli poruche evidenčné číslo.

Za začiatok poruchy sa považuje čas jej nahlásenia kontaktnému bodu poskytovateľa. Pridelené evidenčné číslo bude použité vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.

2. Kontaktné osoby počas testovacej prevádzky

Kontaktné informácie účastníka musia obsahovať:

Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka

Adresa účastníka

IČO / DRČ / RČ

Meno a priezvisko splnomocnenej osoby: xxx

Číslo mobilného telefónu: xxx

E-mail: xxx

Kontaktné osoby poskytovateľa:

Zodpovedná osoba: Marián Žuffa

Telefónne číslo:

Číslo mobilného telefónu:

Email:



3. Kontaktné osoby počas riadnej prevádzky

Účastník pred podpisom Zmluvy poskytne poskytovateľovi zoznam pracovníkov oprávnených komunikovať s poskytovateľom.

Kontaktné informácie účastníka musia obsahovať:

Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka

Adresa účastníka

Meno a priezvisko splnomocnenej osoby.

Telefónne číslo pre nahlasovanie plánovaných prác, prípadne porúch:

(ideálne linka s 24hod prevádzkou)

Emailová adresa pre nahlasovanie plánovaných prác, prípadne porúch:

(ideálne na dohľadové stredisko účastníka) :

Kontaktné miesto poskytovateľa:

Zodpovedná osoba: Zákaznícka linka spoločnosti Orange Slovensko

Telefónne číslo:

Číslo faxu:

Kontaktné miesto poskytovateľa pre nahlasovanie porúch prijíma hlásenia účastníka 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365/366 dní v roku.

Každá zmena kontaktného čísla musí byť ohlásená druhej zmluvnej strane minimálne 7 pracovných dní pred avizovanou zmenou.