

Technická a cenová špecifikácia servisných prác a SLA

Definícia pojmov :

Havária systému - predstavuje totálny výpadok ústredne, výpadok VVN trunku, PCM alebo ISDN zo strany pobočkovej ústredne, výpadok viac ako polovice prenášačov analógových externých liniek, výpadok viac ako 40% pobočiek.

Systémová porucha - výpadok ľubovoľného jedného prenášača štátnych liniek, alebo ISDN prípojok, výpadok viac ako 10% pobočiek.

Závaďa, Porucha- výpadok jednej pobočky, výpadok služieb systému a ostatné menšie závady v systéme.

Reakčná doba je doba, ktorá začína plynúť od oznámenia požiadavky na servisnú činnosť v alebo jeho časti dohodnutým spôsobom a končí začatím výkonu servisnej činnosti.

Výkon servisnej činnosti - sa chápe okamžitá a prioritná činnosť zhotoviteľa vedená bez akéhokoľvek zdržania s ohľadom na technické prostriedky, smerujúca k plneniu predmetu zmluvy spojenej s obnovením prevádzkyschopnosti systému. Do tejto doby sa ráta aj súčinnosť s operátormi a providermi poskytujúcimi telekomunikačné a dátové služby objednávateľovi, realizácia remote servisných činností prostredníctvom elektronických médií a výkon prepravných činností k objednávateľovi.

Postup pri výkone servisu :

Koncový užívateľ oznámi požiadavku na výkon servisu, záručného alebo pozáručného servisu na telefónne čísla :

- **v prípade poruchy pripojenia:**
- **v prípade poruchy zariadenia :**

Po ukončení výkonu servisu vystaví predávajúci záznam o vykonaní opravy, ktorého správnosť a rozsah potvrdí koncový užívateľ.

Na základe potvrdeného záznamu o vykonaní opravy koncovým užívateľom, vystaví predávajúci fakturáciu.

V prípade, že koncový užívateľ zariadenia neumožní prístup k zariadeniu pre výkon servisného zásahu, nebudú garantované reakčné časy.

Špecifikácia balíka servisných služieb a SLA – PROFESIONAL :

- Hotline - nahlasovanie požiadaviek – prijímanie požiadaviek 24 hodín denne, 7 dní v týždni cez ticket systém dodávateľa () alebotelefonicky
- On-line monitoring systému: Áno
- Pravidelná profylaktika systému: Áno, 1 x mesačne
- Diaľková údržba a remote servis systému do: 1 hod / mesiac
- Reakčná doba pre **havárie systému**: do 1 hodín
- Reakčná doba pre **systémové poruchy**: do 2 hodín
- Reakčná doba pre **bežný servis, závady, poruchy a zmeny**: do 4 hodín
- Ak vadné zariadenie nie je možné vymeniť okamžite, môže byť použité náhradne riešenie pre dočasné sprevádzkovanie systému. Náhradné diely budú fakturované na základe servisného listu.
- Pri požiadavkách na on-site výkon budú servis a dopravné náklady účtované podľa platného cenníka.