

## Technická , cenová špecifikácia servisných prác a SLA

### **Definícia pojmov :**

**Havária systému** - predstavuje totálny výpadok ústredne, výpadok traktu PCM alebo ISDN30 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 ISDN2 prípojok, výpadok viac ako 10% pobočiek.

**Závada, Porucha, zmeny ( MAC – move , add , change )** - výpadok jednej pobočky, výpadok služieb systému a ostatné menšie závady zmeny 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 číslo predávajúceho:

- **v prípade poruchy pripojenia: 12 129**

- **v prípade poruchy zariadenia : 0800 123 369 ( 055- 7287241 )**

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 ST, a. s.

### **Počet entít telekomunikačného systému :**

#### **Špecifikácia balíka servisných služieb a SLA – BASIC :**

- Hotline - nahlasovanie požiadaviek – prijímanie požiadaviek 8 hodín denne, 5 dní v týždni cez ticket systém dodávateľa [www.net-trade.sk/helpdesk](http://www.net-trade.sk/helpdesk) ( [helpdesk@net-trade.sk](mailto:helpdesk@net-trade.sk) ) alebo telefonicky 055-7287241 počas pracovného týždňa od 8.00 do 16.30 .

- Pravidelná profylaktika systému: nie

- Diaľková údržba a remote servis systému do : 0 hod/mesiac

- Reakčná doba pre **havárie systému** : do 24 hodín

- Reakčná doba pre **systémovej poruchy** : do 24 hodín

- Reakčná doba pre **závady, poruchy a zmeny** : do 48 hodín

- Ak vadné zariadenie nie je možné vymeniť okamžite, môže byť použité náhradne riešenie pre dočasné správkovanie systému. Náhradné diely budú faktúrované na základe servisného listu .

- Pri požiadavkách na on-site výkon budú servis a dopravné náklady účtované podľa platného cenníka.

#### **Cena za balík servisných služieb :**

**Cena za službu : 120,- €**

***Cenník servisných prác***

- Softwarové práce 50 €/hod
- Hardwarové práce 47 €/hod
- Výkon prác mimo pracovných hodín ( Pondelok až piatok 16.30-8.00 ) , víkendy a sviatky príplatok 100 %
- cestovné náklady / výjazd 0,5 €/km

Pod služby nad rámec servisného balíka spadajú aj služby spojené s odstránením havárii alebo porúch , ktoré sú spôsobené nevhodnými prevádzkovými podmienkami, mechanickým poškodením, neodbornou manipuláciou, živelnou pohromou prepätím alebo vyššou mocou