Příloha č. 2

# Specifikace servisního programu Silver

Obsah

[Specifikace servisního programu Silver 1](#_Toc15034151)

[1 Specifikace SLA servisního programu 2](#_Toc15034152)

[1.1 Definice pojmů 2](#_Toc15034153)

[1.2 Základní parametry SLA 3](#_Toc15034154)

[1.3 Parametry SLA pro poruchový servis 3](#_Toc15034155)

[1.4 Parametry SLA pro pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu 3](#_Toc15034156)

[1.5 Cena 3](#_Toc15034157)

[1.5.1 Program SILVER 3](#_Toc15034158)

[2 KPI 4](#_Toc15034159)

[2.1 Poruchový servis a servisní pohotovost 4](#_Toc15034160)

# Specifikace SLA servisního programu

## Definice pojmů

**Nahlášení incidentu** zavolání na call centrum ALTRON, popř. na HOT LINE, následované založením trouble ticketu v systému ALTRON.

V některých případech se může považovat za nahlášení incidentu jeho vyhodnocení v systému monitoringu AIMON pracovníkem dohledového centra. Tento způsob musí být zakotven ve smlouvě o poskytování servisu.

**Pickup Time potvrzení přijetí incidentu** –dobaod **nahlášení incidentu objednatelem** do **potvrzení přijetí incidentu** pracovníkem dohledového centra – zpravidla v systému servisního portálu Altron nebo v systému objednatele / monitoringu.

**Call Back zpětné zavolání –** doba od **přijetí incidentu** pracovníkem dohledového centra do **zpětného zavolání** erudovaného technika definovanému kontaktu objednatele.

**Response Time nástup na opravu -** doba od **přijetí incidentu** pracovníkem dohledového centra do **nastoupení technika na opravu** v místě poskytování služby. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.

**Fix Time vyřešení incidentu -** dobaod **nástupu na opravu** do vyřešení incidentu (např. znovu zprovoznění soustrojí) a to i za pomoci redundantního řešení. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.

**Repair Time oprava závady -** dobaod **nástupu na opravu** do vlastní opravy zařízení například výměnou vadného náhradního dílu nebo celého zařízení. Doba mezi nabídkou a objednáním náhradních dílů po záruce objednatelem se do této doby nezahrnuje. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.

**HOT LINE nepřetržitý provoz GREEN servisní linky** 800, hrazené zhotovitelem (24x7x365)

**BD** Business Day (pracovní den)

**NBD** Next Business Day (následující pracovní den)

**ND** Not Defined (nedefinováno)

|  |  |
| --- | --- |
| **SLA** | **SILVER** |
| Servisní pohotovost | 24x7 |
| Telefonická asistence | 24x7 |
| HOT LINE 24x7x365 | Ano |
| Proškolení obsluhy | 1x ročně |
| Vedení provozního deníku | Ano |

## Základní parametry SLA

## Parametry SLA pro poruchový servis

|  |  |
| --- | --- |
| **SLA** | **SILVER** |
| Pickup Time | 30 minut |
| Call Back | 2 hodiny |
| Response Time | 6 hodin |
| Fix Time | 48 hodin |
| Repair time | 10 BD |

Přesný seznam předmětů servisu, které jsou zahrnuty do této nabídky, bude přílohou smlouvy o poskytování servisu.

## Parametry SLA pro pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu

|  |  |
| --- | --- |
| **SLA – provádění úkonů** |  |
| Profylaktická prohlídka Zařízení | 1x ročně |
| Vypracování písemných protokolů z prohlídek | Ano |

## Cena

### Program SILVER

Cena programu zahrnuje následující položky:

* všechny náklady spojené s Hot-line telefonickou technickou podporou
* všechny náklady spojené s garancí doby nástupu servisního technika na opravu
* všechny náklady spojené s proškolením obsluhy
* všechny náklady spojené s preventivními prohlídkami
* všechny náklady spojené s výjezdy na preventivní prohlídky a opravy zařízení v případě jejich špatné funkčnosti (kilometrovné a čas strávený na cestě)

Náklady spojené s cenou náhradních dílů po záruce nejsou součástí základní ceny a budou hrazeny samostatně na základě samostatných dílčích nabídek.

# KPI

Parametry KPI definují v závislosti na způsobu porušení smluvních SLA úroveň porušení a jednotku prodlení pro účely definice smluvních pokut, definovaných v servisní smlouvě.

## Poruchový servis a servisní pohotovost

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Oblast** | **Způsob porušení** | **Definice porušení dle SLA** | |
| **Technologie** | **Jednotka prodlení** |
| Pickup time | Nedojde k potvrzení převzetí incidentu v čase, stanoveném v SLA | Závažné | Hodina |
| Call Back | Překročení parametru  Call Back | Kritické | Hodina |
| Response time | Překročení parametru Response time | Kritické | Hodina |
| Fix Time | Překročení parametru Fix Time | Kritické | 1 BD |
| Servisní pohotovost | Služba není k dispozici | Kritické | Hodina |
| Telefonická asistence | Služba není k dispozici | Závažné | Hodina |
| HOT LINE | Služba není k dispozici | Závažné | Hodina |