

Příloha č. 2

Specifikace servisního programu Bronze

Obsah

Specifikace servisního programu Bronze	1
1 Specifikace SLA servisního programu	2
1.1 Definice pojmů	2
1.2 Základní parametry SLA	3
1.3 Parametry SLA pro poruchový servis	3
1.4 Parametry SLA pro pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu	3
1.5 Cena	3
1.5.1 Program BRONZE	3
2 KPI	4
2.1 Poruchový servis a servisní pohotovost	4

1 Specifikace SLA servisního programu

1.1 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 – doba od 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 - doba od 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 - doba od 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)

1.2 Základní parametry SLA

SLA	BRONZE
Servisní pohotovost	5x9
Telefonická asistence	5x9
HOT LINE 24x7x365	Ano
Proškolení obsluhy	1x ročně
Vedení provozního deníku	Ano

1.3 Parametry SLA pro poruchový servis

SLA	BRONZE
Pickup Time	1 hodina
Call Back	6 hodin
Response Time	8 hodin
Fix Time	72 hodin
Repair time	30 BD

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

1.4 Parametry SLA pro pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu

SLA – provádění úkonů	
Profylaktická prohlídka zařízení	1x ročně
Vypracování písemných protokolů z prohlídek	Ano

1.5 Cena

1.5.1 Program BRONZE

Cena programu Bronze 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 (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. Náklady spojené s cenou výjezdů na opravy zařízení při jejich špatné funkčnosti (práce, kilometrovné a čas na cestě) nejsou součástí základní ceny a budou hrazeny samostatně na základě samostatných dílčích nabídek.

2 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.

2.1 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	1 BD
Response time	Překročení parametru Response time	Kritické	1 BD
Fix Time	Překročení parametru Fix Time	Kritické	ND
Servisní pohotovost	Služba není k dispozici	Kritické	1 BD
Telefonická asistence	Služba není k dispozici	Závažné	1 BD
HOT LINE	Služba není k dispozici	Závažné	Hodina