

## SLA - minimální požadovaná úroveň služeb - Hardware

Bod	Služba	Popis služby	Požadovaná lhůta poskytnutí
1	Údržba	Údržba tiskové techniky v plně provozuschopném a funkčním stavu, s výkonovými a jinými parametry odpovídajícími údajům uváděným výrobcem tiskové techniky v rozsahu a způsobem předepsaným výrobcem.	v intervalech předepsaných výrobcem tiskové techniky
2	Preventivní kontrola	Preventivní kontroly tiskové techniky v rozsahu a způsobem předepsaným výrobcem tiskové techniky.	v intervalech předepsaných výrobcem tiskové techniky
3	Vzdálená správa	Proaktivní sledování provozu tiskové techniky a přijímání on-line hlášení o závadách a provozním stavu tiskové techniky.	nepřetržitě
4	Zákaznické centrum	Příjem oznámení objednatele o závadách na tiskové technice, požadavků na servis, údržbu, dodávku spotřebního materiálu a jiných oznámení a požadavků nájemce na zákaznické centrum pronajímatele prostřednictvím webového rozhraní.	pracovní dny 8:00 - 16:00, příjem oznámení elektronicky 24x7
5	HelpDesk	Telefonická uživatelská a technologická podpora k nahlášení chyb, požadavků a slovní asistence.	pracovní dny 8:00 - 16:00
6	Kontrola kvality tisku	Kontrola kvality tiskových výstupů tiskové techniky.	vždy při preventivní kontrole a při servisním zásahu
7	Servis	Odstanění veškerých závad, poruch, opotřebení či jiných nedostatků tiskové techniky, seřizování, nastavování tiskové techniky (dále též jen "odstraňování chyb").	<p>pracovní dny 8:00 - 16:00 u chyb A (viz Kategorie chyb) doba reakce do 4 hodin od jejího ohlášení odstranění závady NBD</p> <p>u chyb B (viz Kategorie chyb) doba reakce do 4 hodin od jejího ohlášení odstranění závady NBD</p> <p>u chyb C (viz Kategorie chyb) doba reakce do 4 hodin od jejího ohlášení odstranění závady v co nejkratším čase</p>
8	Dodávky spotřebního materiálu	Dodávky tonerů odpovídajících kvalitou nejméně doporučením výrobce tiskové techniky, v množství umožňujícím plynulý provoz tiskové techniky (posuzováno podle průběhu provozu tiskové techniky sledovaného pronajímatelem v rámci vzdálené správy nebo jiným vhodným způsobem); dodávky a výměna ostatního spotřebního materiálu.	pracovní dny 8:00 - 16:00
9	Odečet počítadel	Zjištění stavu počítadel na tiskové technice za účelem zjištění intenzity užívání veškerých funkcí tiskové techniky prostřednictvím monitorovacího systému, popř. statistiky z centrální evidence.	poslední den v měsíci
10	Analýza vytíženosti stroje	Porovnání objemu tisku s kapacitou stroje.	kavartálně
11	Vyhodnocení služeb a statistik	Zprávy o provozu jednotlivých strojů (zejména počtu jim pořízených tiskových výstupů všech druhů), servisních zásazích a dalších relevantních událostech.	kavartálně
13	Likvidace odpadů	Odvoz a ekologická likvidace použitých tonerů případně jiného odpadu vznikajícího při užívání tiskové techniky; odvoz a likvidace tiskových zařízení určených nájemcem	Do 10 dnů od předání požadavku