Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací č.16466-P

Kontakty

1. Kontaktní pracoviště Uživatele

Poskytovatel se zavazuje, že při řešení poruch bude používat výhradně kontaktní údaje Uživatele dle níže uvedené tabulky č. 1 v souladu s eskalační procedurou dle čl. 3. Nedostupnost pracovníků Uživatele v daném případě vede k přerušení poruchy.

Tabulka č. 1

Kontaktní pracoviště/osoba Uživatele	Dostupnost	Telefon	E-mail

2. Kontaktní pracoviště Poskytovatele

Uživatel se zavazuje, že k hlášení poruch bude používat výhradně kontaktní údaje Poskytovatele dle níže uvedené tabulky č. 2 v souladu s eskalační procedurou dle čl. 3.

Tabulka č. 2

Kontaktní pracoviště/osoba Poskytovatele	Dostupnost	Telefon	E-mail
Technická podpora	Po-Ne 0-24 hod.	577 211 214	podpora@avonet.cz
NOC: Network operations center	Po-Ne 0-24 hod.	575 575 100*	noc@avonet.cz
Výkonný ředitel	Po-Pá 7-20 hod.	601 393 430	reditel@avonet.cz

* Toto telefonní číslo je určeno pouze pro vybrané zákazníky. Ve vlastním zájmu toto číslo, prosím, nesdělujte třetím osobám!

3. Eskalační procedura

V případě, že nedojde k uspokojivému vyřešení poruchy Uživatele, uplatní se níže popsaná eskalační procedura stanovující na jakých řídicích úrovních smluvních stran budou postupně projednávány příslušné problémy. Strany se zavazují příslušné problémy řešit nejprve na standardní komunikační úrovni, v případě neúspěchu potom mohou využít dalších komunikačních úrovní, od nižší k vyšší. Nelze eskalovat na vyšší stupeň bez využití stupně nižšího.

Tabulka č. 3

Komunikační úroveň	Uživatel	Poskytovatel
standardní		Technická podpora
1. eskalační		NOC: Network operations center
2. eskalační		Vedoucí oddělení provozu sítě

V Uherském Hradišti dne 7. 9. 2020

.....
podpis oprávněné osoby
Uživatele

.....
podpis oprávněné osoby
Poskytovatele