

Příloha č. 2

Specifikace servisního programu Bronze

Obsah

1	Specifikace 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 preventivní údržbu a kontrolu	3
1.5	Cena	4
1.5.1	Program BRONZE	4
2	KPI	4
2.1	Poruchový servis a servisní pohotovost	4

1 Specifikace servisního programu

1.1 Definice pojmů

Nahlášení incidentu	zavolání na call centrum ALTRON, popř. na HOT LINE, následované založením trouble ticketu v systému ALTRON oprávněnou osobou objednatele. 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 datacentra) a to i za pomoci redundantního řešení či náhradního 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 objednání 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	24 x 7
Telefonická asistence	24 x 7
HOT LINE 24x7x365	Ano
Proškolení obsluhy	1× ročně
Vedení provozního deníku	Ano

1.3 Parametry SLA pro poruchový servis

SLA	BRONZE
Pickup time	15 minut
Call Back	2 hodiny
Response time	24 hodin
Fix time	5 dnů
Repair time	ND

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

1.4 Parametry SLA pro preventivní údržbu a kontrolu

SLA – provádění úkonů	
Profylaktická prohlídka MG včetně výměny oleje a filtrů (olejový a palivový)	1× 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 prodloužení 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 prodloužení
Pickup time	Nedojde k potvrzení převzetí incidentu v čase stanoveném v SLA	Závažné	½ hodiny
Call Back	Překročení parametru Call Back	Kritické	4 hodiny
Response time	Překročení parametru Response time	Kritické	48 hodin
Fix Time	Překročení parametru Fix Time	Kritické	10 dní
Servisní pohotovost	Služba není k dispozici	Kritické	Hodina
Telefonická asistence	Služba není k dispozici	Závažné	Hodina