

Rozsah rozšířené technické podpory

Rozsah poskytované rozšířené technické podpory v rámci předmětu díla dle čl. 3.2 smlouvy:

- 3 MD (člověkodní) na každých 12 měsíců trvání smlouvy pro řešení incidentů na základě požadavku kupujícího, tedy 3 krát 8 pracovních hodin práce v místě instalace, podpory telefonicky nebo prostřednictvím monitorovaného vzdáleného připojení a to v pracovní době pondělí - pátek 08:00-16:00 hod.
- jedenkrát za čtvrtletí provedení proaktivního monitoringu a analýzy systémových logů implementovaných zařízení včetně reportu zjištěných skutečností kupujícímu v rozsahu 1 MD
- reakční doba pro započítání řešení incidentů následující pracovní den od nahlášení požadavku na níže uvedený kontakt a to v pracovní době pondělí - pátek 08:00-16:00 h.
- zvýšená pohotovost na základě požadavku kupujícího (v případě povodňových stavů na vodních tocích v povodí Labe vyžadujících zvýšenou pohotovost – průměrně 4-5 dní v roce) zahrnující garanci příjezdu technika do 4 hodin v režimu 7x24 od nahlášení požadavku na provedení technické služby. Požadavek na zvýšenou pohotovost musí být prodávajícímu sdělen minimálně 24 hodin předem, na níže uvedený kontakt. Odvolání zvýšené pohotovosti bude provedeno identicky.

Nahlášení požadavku na službu (incidentu), telefonická podpora:

Telefon:

Mail:

Nahlášení požadavku na zvýšenou pohotovost a požadavku na službu v režimu zvýšené pohotovosti:

Telefon:

Mail: