

Příloha 2 – Servis ANeT

Příloha 2

SERVIS ANeT



1. Parametry služby servisu – zákaznické podpory

Pro účely vymezení rozsahu a způsobu poskytování servisních činností poskytovatelem je možno pro servisní období zvolit některý z následujících typů servisu. Odběratel volí mezi dvěma typy zákaznické podpory – servisu software a dvěma typy poskytování zákaznické podpory – servisu údržby a oprav hardware.

1.1 Obecné náležitosti poskytování servisu

Komunikační kanály

Odběratel může v době servisní pohotovosti prezentovat svůj požadavek telefonním oznámením nebo elektronickou poštou prostřednictvím níže uvedených komunikačních kanálů:

- t 0
- r
- ma-ii zákazník sjednanou smlouvu s podporou mimo časový interval 8:00 – 17:00 kontaktuje zákaznickou podporu na přiděleném telefonním čísle

Veškerá komunikace a průběh řešení incidentu je zaznamenávána. Příchozí maily na schránku jsou automaticky zaznamenány.

Všechny kontakty pro dosažení zákaznické podpory poskytovatele budou v písemné formě odběrateli k dispozici po podpisu smlouvy.

Plnění ze strany poskytovatele

- Servisní práce budou poskytovatelem provedeny v nejkratší technicky možné lhůtě, nejpozději však v době dle sjednaného typu servisu s tím, že tyto doby jsou měřeny v intervalu příslušné servisní pohotovosti
- Pro účely stanovení časových údajů v rámci Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné servisní pohotovosti.

Součinnost odběratele

- Odběratel se zavazuje, že svoje požadavky bude na útvar zákaznické podpory zasílat prostřednictvím osob uvedených v servisní smlouvě jako „kontakt servis“. Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí služeb v případě, že požadavek bude zaslán jinou osobou.
- Odběratel se zavazuje udržovat aktualizované informace o stanovených osobách jako „kontakt servis“ na straně odběratele.
- Hlášení zasláné na linku zákaznické podpory provádí odběratel ve struktuře dle kapitoly 6. Struktura informací pro zahájení řešení.