

SPÔSOB OBJEDNÁVANIA SLUŽIEB

1. Poskytovateľ zabezpečí v mieste svojho sídla zariadenie Servisného a monitorovacieho dispečingu, (ďalej len „SMD“). SMD bude prijímať požiadavky na službu a zabezpečovať koordináciu poskytnutia služieb a servisných zásahov. SMD bude pracovať počas pracovných dní od 8.00 do 16.30 h.
2. Poskytovanie služieb alebo servisný zásah bude vykonávaný počas pracovných dní v pracovných hodinách od 8.00 do 16.30 hod. Poskytnutie služby alebo servisný zásah sa vykoná na základe požiadavky oprávnenej osoby Objednávateľa.
3. Objednávateľ je povinný prioritne používať na nahlasovanie porúch informačný systém EMM Portál (ďalej len „EMMP“) na adrese <https://portal.emm.sk/> ktorý prevádzkuje poskytovateľ a to od termínu, ktorý písomne oznámi objednávatelovi. EMMP bude dostupný v režime 24 x 7 x 365.
4. Objednávateľ je povinný (čím skôr) dodať údaje oprávnených osôb t.j. meno , telefón a mail ktoré môžu nahlasovať požiadavku na poskytnutie služby prostredníctvom EMMP.
5. Oprávnená osoba Objednávateľa bude prioritne nahlasovať požiadavku na poskytnutie služby do EMMP a v prípade nedostupnosti EMMP môže použiť aj mail servisbs@emm.sk, alebo telefonicky na kontaktné údaje Poskytovateľa v pracovnej dobe od 8.00 do 16.30 hod. Požiadavka nahlásená po 16.30 hod sa považuje za požiadavku nahlásenú nasledujúci pracovný deň.
6. Objednávateľ je pri hlásení požiadavky povinný použiť prioritne EMMP a v prípade nedostupnosti EMMP môže použiť aj formulár, ktorého vzor sa nachádza na www.emm.sk
7. Nahlásenie požiadavky počas pracovnej doby od 8.00 do 16.30 hod sa vykonáva prioritne cez EMMP a v prípade nedostupnosti EMMP mailom, v kritických prípadoch ak sa jedná o chybu zariadenia alebo systému, ktorá znemožňuje prevádzku zariadenia alebo systému a vážne ohrozuje bezpečnosť a činnosť Objednávateľa, je možné požiadavku nahlásiť telefonicky a následne použiť EMMP a v prípade nedostupnosti EMMP potvrdiť mailom.
8. V kritickom prípade, ak sa jedná o chybu zariadenia alebo systému, ktorá znemožňuje prevádzku zariadenia alebo systému a vážne ohrozuje bezpečnosť a činnosť Objednávateľa je možné nahlásiť požiadavku aj po pracovnej dobe telefonicky na telefónne číslo 02/3211 3777. Telefonická požiadavka musí byť najneskôr v prvý pracovný deň po nahlásení zaevidovaná na EMMP v prípade nedostupnosti EMMP zaslaná aj mailom. V tomto prípade je možné dohodnúť servisný zásah mimo času uvedenom v bode 2. tohto postupu a servisný zásah sa vykoná v zmysle Zmluvy ako Služba na vyžiadanie.
9. Telefonická komunikácia počas nahlasovania môže byť pre potreby skvalitnenia služieb a riešenia prípadných sporov zaznamenávaná. Záznam bude chránený v zmysle ustanovení tejto Zmluvy.
10. Poskytovateľ po prijatí požiadavky na službu potvrdí do jednej hodiny jej prijatie zaslaním ID čísla Objednávateľovi na emailovú adresu nahlasovateľa. ID číslo bude používané pri odvolávaní sa na riešenie požiadavky.
11. Ak Objednávateľ do jednej hodiny nedostane priradené ID číslo, hlásenie nebolo doručené. V takom prípade objednávatel reklamuje registráciu požiadavky na kontaktnom telefónnom čísle Poskytovateľa.
12. SMD hlásenie vyhodnotí a elektronicky alebo písomne ho zaznamená a koordinuje poskytnutie služby. Pre odozvu, dobu reakcie a dobu vyriešenia platia pravidlá definované v Prílohe č. 3 Zmluvy „Katalóg služieb“ označené ako Parametre SLA.
13. Podľa rozsahu a charakteru požiadavky môže oprávnený zástupca Objednávateľa dohodnúť s Poskytovateľom písomne inú lehotu vyriešenia požiadavky ako je uvedené v Prílohe zmluvy. „Katalóg služieb“ . Dohoda o zmene lehoty plnenia musí byť zaznamenaná do hlásenia.
14. Poskytovateľ po poskytnutí Služby zodpovedá za vypísanie Výkazu prác alebo Servisného záznamu a jeho evidenciu.
15. Z Výkazu prác alebo Servisného záznamu musí byť jednoznačne identifikovateľné/zrejmé, aký typ služby bol vykonaný.

16. Oprávnená osoba Objednávateľa svojim podpisom Výkazu prác alebo Servisného záznamu potvrdzuje súhlas s vykonanou Službou a s cenou poskytnutej Služby včítane nákladov na Službu a náhradných dielov ak boli poskytnuté.
17. Kontaktné údaje Poskytovateľa pre nahlasovanie požiadaviek na službu sú nasledovné:

EMM, spol. s r.o.
Sekurisova 16
841 02 Bratislava
tel: 02/3211 3777
email: servisbs@emm.sk