

Detailná špecifikácia servisnej podpory

1. Servisná organizácia sa zaväzuje vykonávať servisnú podporu predmetného diela.
2. Dodávka servisnej podpory pre predmet diela, bude realizovaná servisnou organizáciou tak, aby bola zaistená nepretržitá funkcia chodu predmetného diela.
3. Helpdesk:
 - a. 02/32 36 32 32
 - b. info@tlapnet.sk
4. Závadou predmetného diela sa rozumie akýkoľvek stav, ktorý znemožňuje prevádzku predmetného diela. Pre rozlíšenie urgentnosti závad bude využívaná stupnica:
 - a. Kritická závada diela, jedná sa o stav predmetného diela, kedy je znemožnená jeho funkčnosť na viac ako 20% jeho častí
 - b. Menej závažná závada na diele, je taká ktorá spôsobuje jeho čiastočnú nefunkčnosť do maximálne 20% diela
 - c. Závada neohrožujúca funkčnosť diela, námet na zmenu, jedná sa o stav predmetného diela, ktorý je charakterizovaný požiadavkám užívateľa na zmenu funkčnosti diela
5. Reakční doby

	A: Kritická závada	B: Menej závažná závada	C: Závada neohrožujúca funkčnosť, návrh na zmenu
Zahájenie riešenia požiadavku	Do 24 hodín od nahlásení požiadavku	Do 3 pracovných dní od nahlásenia požiadavku	Do 7 pracovných dní od nahlásenia požiadavku

Cenník prác:

1. Cena práce je stanovená na 30,-€ každá započítaná hodina práce na diele.
2. Cena materiálu bude preúčtovaná, podľa skutočného zoznamu použitého materiálu k danému úkonu, ktorý bol na diele opravovaný/pridaný.