

NABÍDKA SMLUVNÍCH TARIFŮ (SLA)

	Zásah technika na místě (PD)*	Zásah technika na místě (MPD)**	Technická podpora vzdálená (PD)*	Technická podpora vzdálená (MPD)**	Technik na telefonu (strana 2)	Měsíční poplatek
Bez servisní smlouvy	661,15 Kč/ hod+ doprava	1322,31 Kč/ hod+ doprava	578,00 Kč/ hod	1157,02 Kč/ hod	0	0 Kč
Standart 1	620,00 Kč/ hod+ doprava	1240,00 Kč/ hod+ doprava	538,00 Kč/ hod	1116,00 Kč/ hod	1	300 Kč
Clasic	578,50 Kč/ hod+ doprava	1150,00 Kč/ hod+ doprava	496,00 Kč/ hod	992,00 Kč/ hod	2	400 Kč
Clasic 1	578,50 Kč/ hod+ doprava	1150,00 Kč/ hod+ doprava	248,00 Kč/ ½ hod	992,00 Kč/ hod	3	500 Kč
Deluxe	289,00 Kč/ ½ hod+ doprava	827,00 Kč/ hod+ doprava	248,00 Kč/ ½ hod	745,00 Kč/ hod	3	700 Kč
Deluxe 1	289,00 Kč/ ½ hod+ doprava	750,00 Kč/ hod+ doprava	124,00 Kč/ ¼ hod	300,00 Kč/ ½ hod	3	900 Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH

* **PD**- Pracovní doba / PO- ČT 08:30- 17:00, PÁ 08:30- 15:30

** **MPD**- Mimo pracovní dobu / Mimo výše nadepsané, včetně státních svátků

Reakční doba

	Zásah technika na místě (PD)	Zásah technika na místě (MPD)	Technická podpora vzdálená (PD)	Technická podpora vzdálená (MPD)
Standart 1	Do 48 hodin	Do 48 hodin	Do 48 hodin	Do 48 hodin
Clasic	Do 48 hodin	Do 48 hodin	Do 24 hodin	Do 48 hodin
Clasic 1	Do 24 hodin	Do 48 hodin	Do 12 hodin	Do 48 hodin
Deluxe	Do 24 hodin	Do 24 hodin	Do 12 hodin	Do 24 hodin
Deluxe 1	Do 12 hodin	Do 12 hodin	Do 30 minut	Do 6 hodin

ÚKONY PROVÁDĚNÉ V RÁMCI BALÍČKU ZDARMA

	Zásah technika na místě (PD)	Zásah technika na místě (MPD)	Technická podpora vzdálená (PD)	Technická podpora vzdálená (MPD)
Standart 1	-	-	-	-
Clasic	-	-	3* 10 minut	-
Clasic 1	-	-	3* 10 minut	-
Deluxe	-	-	5* 10 minut	1* 10 minut
Deluxe 1	-	-	5* 10 minut	2* 10 minut

V případě, že doba práce technika překročí na konkrétním požadavku výše stanovený usek je účtována dle běžného ceníku SLA

Technik na telefonu – 0

Po- Čt	08:30- 17:00
Pá	08:30- 15:30
Mimo výše nadepsané vč. státních svátků	-

Technik na telefonu – 1 (max. 3 předdefinovaná tel. čísla)

Po- Čt	07:30- 20:00
Pá	07:30- 17:30
Mimo výše nadepsané vč. státních svátků	-

Technik na telefonu – 2 (max. 5 předdefinovaných tel. čísel)

Po- Čt	07:00- 20:00
Pá	07:30- 17:30
Mimo výše nadepsané vč. státních svátků	09:00- 17:00

Technik na telefonu – 3 (max. 8 předdefinovaných tel. čísel)

Po- Čt	24/7
Pá	
Mimo výše nadepsané vč. státních svátků	

V případě přidání dalších čísel připočítáváme 30 Kč za jedno číslo bez DPH, popř individuálním návrhem

1. Zásah technika na místě – Zásahem technika na místě se rozumí návštěva technika na místě u zákazníka. Tento zásah je nutné si vyžádat telefonicky na čísle 777 337 693 nebo na webových stránkách www.mhweb.cz v sekci „Vzdálená podpora“.

2. Technická podpora vzdálená – Technickou podporou vzdálenou se rozumí vzdálené připojení technika k počítači objednavatele a řešení zadaného problému. Požadavek je nutné nahlásit přes kontaktní formulář na webových stránkách www.mhweb.cz v sekci „Vzdálená podpora“, popř. telefonicky na číslo 777 337 693.

3. Technik na telefonu - Technikem na telefonu se rozumí, dostupnost technika na telefonu, přes kterou je možné daný problém nahlásit popř. konzultovat s naším technikem. Tato služba zahrnuje pouze technika na telefonu, nikoliv pak úkon technické podpory jako takový. Zákazník má službu „Technik na telefonu“ dostupnou na telefonním čísle 777 337 693, kde je následně přepojen do fronty k nejbližšímu volnému technikovi. Zákazník je v tomto případě povinen vyčkat na spojení s technikem. Hovory, které jsou ukončeny před spojením s technikem nejsou nijak zaznamenávány, a nejsou navolávány zpět. V případě, že bude telefonická konzultace delší jak 5 minut účtuje se dle ceníku vzdálené technické podpory.

4. Reakční doba - Reakční dobou se rozumí reakční doba od zaslání požadavku do doby, kdy je požadavek přebrán technikem k řešení.

Servisní smlouvu SLA je možné uzavřít nejméně na dobu 6-ti měsíců

Tento ceník je platný od 01.05.2023

MH PC Servis s.r.o.

Švermova 278

378 33 Nová Bystřice

www.mhweb.cz