

NABÍDKA SMLUVNÍCH TARIFŮ (SLA)- FIREMNÍ ZÁKAZNÍCI

	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	1400,73 Kč/ hod+ doprava	2100,00 Kč/ hod+ doprava	991,73 Kč/ hod	1 486,50 Kč/ hod	0	0 Kč
Standart 1	1300,00 Kč/ hod+ doprava	2000,00 Kč/ hod+ doprava	970,00 Kč/ hod	1386,50 Kč/ hod	1	400 Kč
Clasic	1200,00 Kč/ hod+ doprava	1800,00 Kč/ hod+ doprava	945,00 Kč/ hod	1286,50 Kč/ hod	1	500 Kč
Clasic 1	970,00 Kč/ hod+ doprava	1600,00 Kč/ hod+ doprava	435,00 Kč/ ½ hod	1000,00 Kč/ hod	2	600 Kč
Deluxe	385,00 Kč/ ½ hod+ doprava	1305,00 Kč/ hod+ doprava	385,00 Kč/ ½ hod	900,00 Kč/ hod	3	800 Kč
Deluxe 1	372,50 Kč/ ½ hod+ doprava	1089,00 Kč/ hod+ doprava	186,25 Kč/ ¼ hod	413,00 Kč/ ½ hod	3	1 000 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* 5 minut	-
Clasic 1	-	-	3* 10 minut	-
Deluxe	-	-	3* 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 1 roku.

Tento ceník je platný od 01.08.2024

MH PC Servis s.r.o.

Švermova 278

378 33 Nová Bystřice

www.mhweb.cz