

Príloha č. 4 Zmluvy o údržbe a nových verziách informačného systému

Špecifikácia zásahu

Špecifikácia GOLD - Okamžitý výjazd k Odberateľovi

- zahŕňa v sebe dodávku legislatívneho upgrade
- v tejto GOLD kategórii Dodávateľ ďalej zaručuje Odberateľovi:
 - nástup riešenia Kritického problému okamžite, najneskôr však do 8 hodín
 - nástup riešenia Vážneho problému okamžite, najneskôr však do 48 hodín
 - nástup riešenia Drobného problému do 7 dní

Kategória "Okamžitý výjazd k Odberateľovi" je kategória najvyššej priority a riešenie kritického problému v tejto kategórii znamená okamžité uvoľnenie kapacít na vyriešenie problému Odberateľovi.

Cena za GOLD je v prílohe Cenník služieb