

POSTUP PRI NAHLASOVANÍ PORÚCH

1. MIESTO NA NEPRETRŽITÉ NAHLASOVANIE PORÚCH

(24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) na poskytovaných digitálnych okruhoch je NOC SWANu (dohľadové stredisko, Helpdesk) spoločnosti SWAN, a.s.:

- telefónne číslo +421 2 58 303 908
- telefónne číslo +421 2 58 303 909
- faxové číslo +421 2 58 303 989
- mobil +421 908 706 819
- e-mail helpdesk@SWAN.sk

2. NAHLÁSENIE PORUCHY

a) Telefonické nahlásenie poruchy do strediska NOC musí obsahovať:

- Meno a funkciu osoby nahlásujúcej poruchu,
- kontaktné telefónne číslo,
- čas vzniku poruchy,
- popis poruchy.

b) Potvrdenie nahlásenia Poruchy písomne alebo faxom bez omeškania od telefonického nahlásenia poruchy musí podať Účastník alebo zodpovedná osoba a musí obsahovať:

- evidenčné číslo zmluvy, objednávky okruhu, označenie okruhu podľa Odovzdávacieho protokolu,
- dátum a čas telefonického nahlásenia Poruchy,
- podrobný technický popis Poruchy,
- Meno a funkciu osoby, ktorá telefonicky nahlásila poruchu.

V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlásenie Poruchy, spoločnosť SWAN nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa SLA.

3. OHLASOVANIE PORUCHY

Pri nahlásení poruchy pracovník NOC SWANu otvorí ticket, prideli poruche evidenčné číslo a informuje o ňom Účastníka alebo Zodpovedného zástupcu Účastníka, ktorý poruchu nahlásuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o poruche.

4. ODSTRÁŇOVANIE PORUCHY

c) Pracovník Zákazníka sa môže priebežne telefonicky informovať o priebehu odstraňovania poruchy na NOC SWANu.

d) SWAN sa zaväzuje:

- Začať činnosti potrebné na odstránenie poruchy do 30 minút od nahlásenia poruchy.
- Odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie.
- Počas diagnostikovania poruchy vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie vplyvu poruchy za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu digitálneho okruhu až do jeho úplného obnovenia.

5. ODSTRÁNENIE PORÚCH

Po odstránení poruchy NOC SWANu oznámi telefonicky odstránenie poruchy zodpovednému zástupcovi účastníka alebo účastníkovi.

6. REKLAMÁCIA PORÚCH

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia poruchy na operátorovi NOC SWANu v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v dohľadovom systéme a Ticketing systéme SWANu.