

SLA - Vrijeme odziva na podnešenu prijavu

Svaku zaprimljenu prijavu o poteškoćama u radu sustava analiziramo i procjenjujemo žurnost rješavanja podnešene prijave. Svrstavamo ih po slijedećim razinama:

Uobičajena prijava - događaj koji ne ometa osnovnu uslugu, kao što su manje promjene u konfiguraciji usluge.

Prioritetna prijava - korištenje usluge je prilično onemogućeno. Jedan ili manji broj korisnika nisu u mogućnosti koristiti ključne značajke usluge.

Kritična prijava – korištenje usluge je u potpunosti onemogućeno. Svi korisnici nisu u mogućnosti koristiti uslugu.

Vrsta prijave	Uobičajeno vrijeme odziva	SLA vrijeme odziva	Krajnji rok za rješavanje prijave
Uobičajena	24 sata	2 dana	ovisno o prijavi
Prioritetna	2 sata	4 sata	2 dana
Kritična	1 sat	2 sata	24 sata

Vrstu prijave određuje stručno tehničko osoblje po primitku obavijesti o poteškoćama u radu korisnika. Molimo koristiti adresu e-pošte podrska@skvid.hr za prijavu i registraciju problema, te telefonski broj 01/444-0000 za hitne slučajeve.

Raspoloživost usluga

Planirano održavanje standardnih usluga u oblaku odvija se nekoliko sati mjesečno i provodi se izvan redovnog radnog vremena.

Jamčimo da će usluga biti dostupna 99% vremena u određenom mjesecu, osim redovnog održavanja. SKVID ne obavještava korisnike o redovnom održavanju usluge, manjim neplaniranim incidentima i ispadima izvan redovnog radnog vremena. U slučaju iznenadnog održavanja i ispada na usluzi kad se očekuje da usluga bude nedostupna tijekom redovnog radnog vremena, informirati ćemo korisnika o problemu putem adrese e-pošte koju je ustupio ili dostupnim relevantnim podacima odjela podrške. SKVID nije odgovoran za zastoj u radu internet usluga ili bilo koji primjer loše kvalitete usluga koj proizlazi iz internet veze korisnika ili lokalnog hardvera kada veza ili usmjerivač (eng. *router*) nije isporučen od strane SKVID-a.

Kvaliteta poziva i usluga

Na kvalitetu poziva utječe niz parametara. Za IP telefoniju je najvažnija lokalna internet veza i mogućnost podešavanja prioriteta za istu.

SKVID može savjetovati i predložiti minimalne zahtjeve učinkovitosti i nudi niz opcija internet veza za poslovne korisnike optimiziranih za uporabu s uslugom u oblaku, kao i nizom usmjerivača, IP telefona, naglavnih slušalica i konferencijskih telefona.

Propusnost, latencija i stabilnost internet veze utječu na cjelokupnu uslugu. SKVID preporučuje propusnost od 80kbps po aktivnom VoIP pozivu na minimalnoj brzini linije od 2Mbps, koji sadrži ping manji od 50ms. Davatelj internetskih usluga mora podržavati VoIP promet i imati omogućenu kvalitetu usluge (eng. *QoS*).

Lokalni preusmjerivač korisnika treba imati mogućnost davanja prioriteta (eng. QoS) VoIP prometu i treba imati mogućnosti isključivanja SIP-ALG protokola i mijenjanja NAT vremena (eng. *NAT timers*).

DID telefonski brojevi

Moguće je prenijeti postojeći broj na SKVID. Da biste to učinili, potrebno je SKVID-u podnijeti Zahtjev za prijenos broja koji će s vašim trenutnim davateljem broja osigurati prijenos (na ugovorni odnos s postojećim davateljem broja i eventualne razloge odbijanja od strane postojećeg davatelja u slučaju nepodmirenja dospelih obveza SKVID ne može utjecati).

Kako naša usluga može biti aktivna prije završetka prijenosa broja, mi savjetujemo da tijekom procesa prijenosa zatražite vašeg postojećeg davatelja broja preusmjeravanje poziva na neki postojeći broj kroz naše platforme. Ako namjeravate prenijeti standardni PSTN broj na kojem imate ugovorene druge usluge poput interneta, televizije, itd., potrebno je unaprijed definirati status povezanih usluga jer će u suprotnom iste biti trajno isključene.

Studijske snimke

SKVID na zahtjev korisnika osigurava korisnik treba avati studijske snimke poput pozdravnih poruka ili poruka na čekanju po želji korisnika. Takve usluge se dodatno naplaćuju.

Odgovornost korisnika

Kako bi osigurali stabilnu internet vezu, usmjerivač mora zadovoljiti najmanje minimalne uvjete (vidi Kvaliteta poziva i usluga).

Korisnik treba uzeti u obzir fizičku poziciju IP telefona te osigurati potreban standardni ethernet kabel (kategorija 5 ili 6) između internet usmjerivača i telefona. Potrebno je osigurati strujni priključak ukoliko nije osigurano napajanje putem mreže (eng. *PoE*). Potrebno je isplanirati usmjeravanje poziva prije početka korištenja usluga. SKVID će konfigurirati sustav kako bi korisnik mogao primiti pozive.

Korisnik ne smije prekinuti bilo koju od postojećih usluga do implementacije novih od strane SKVID-a. Na taj način može ostati bez telefonskih usluga tijekom duljeg vremenskog razdoblja. To je posebno važno u razdoblju prijenosa telekomunikacijskih usluga.

Ukoliko korisnik koristi usluge mobilnog ureda, treba obratiti pažnju na kvalitetu bežičnog interneta. Usluga može raditi na standardnim mrežnim 3G uslugama, ali SKVID ne može garantirati izvrsnost kvalitete poziva.

Svi uređaji i predmeti u najmu nakon prestanka korištenja usluge, vraćaju se SKVID-u u originalnom pakiranju i u dobrom operativnom stanju. Za svaku oštećenu opremu ili dio opreme koja nije vraćena u roku od 30 dana od dana završetka pružanja usluga, biti će naplaćen puni iznos vrijednosti navedene opreme.

SKVID na zahtjev korisnika surađuje s drugim operaterima pružateljima usluga zajedničkim korisnicima, a krajnju odgovornost za sve dijelove tog sporazuma snosi korisnik. SKVID neće biti odgovoran za spori ili neprikladan odziv i odgovor drugog operatera zajedničkog korisnika. Korisnik je odgovoran za sigurnosne aspekte pružanja zaporki ili povjerljivih informacija drugim operaterima i SKVID zadržava pravo kontaktirati korisnika kako bi potvrdio svoje pravo na pristup određenim informacijama.

Korisnik je dužan obavijestiti SKVID o promjeni administrativnih podataka, te pružiti relevantne tražene podatke koji se tiču rješavanja bilo kakvih identificiranih problema s uslugom. To uključuje informacije o računalnoj infrastrukturi korisnika, ako je potrebno.

Kako bi osigurali da korištenje usluga SKVID-a ne utječe nepovoljno na cjelokupan sustav korisnika, usluge se mogu obustaviti ili ukinuti bez odgovornosti uz prethodno pisanu obavijest SKVID-u (ili odmah bez prethodne najave u slučaju tehničke nužde) kako stoji u Općim uvjetima korištenja usluga.

Odgovornost SKVIDa

Pružiti korisniku uslugu telefonije najviše kategorije i na najvišoj razini, kako je opisano u ovom SLA i ugovoru s korisnikom.

SKVID preporučuje pročitati edukativne objave i usmjeravajuće dokumente o uslugama u blog kategorijama SKVID-a kako bi korisnik razumio cjelokupni proces provedbe usluga.

SKVID će obavijestiti korisnika o aktivaciji usluga i dostaviti sve relevantne podatke za pristup uslugama.

Zbog pružanja jedinstvenih aspekata usluga i zahtjeva, SKVID će svakom korisniku osigurati i dodijeliti namjenskog stručno osposobljenog agenta/tehničara koji je s korisnikom upoznat od samog početka predstavljanja do ugovaranja usluga, a koji s korisnikom ostaje u kontaktu 30 dana od aktivacije usluge radi tehničkih pitanja. Tehnički agent ostaje na raspolaganju korisniku tijekom cijelog procesa korištenja usluga u slučaju da drugi tehnički stručnjaci zaduženi isključivo za rješavanje tehničkih poteškoća nisu u mogućnosti odgovoriti na prijavu poteškoća korisnika kroz sustav podrska@skvid.hr u razumnom roku.

U SKVID-u prioritet rješavanja bilo kakvih poteškoća imaju korisnici unutar službe podrške (prijave pristigle na podrska@skvid.hr). Pravo prvenstva imaju svi upiti korisnika zaprimljeni unutar sustava podrške i SKVID jamči odziv prema uvjetima navedenima u Vrijeme odziva na podnešenu prijavu. SKVID ne može jamčiti vrijeme odziva na rješavanje prijava o poteškoćama u radu sustava prema Vrijeme odziva na podnešenu prijavu podnešenih putem telefona, e-pošte djelatnika, faksa i ostalih dostupnih kanala prijava.

Na zahtjev korisnika, SKVID će izmjeniti/nadopuniti/promjeniti konfiguraciju usluge i upravljanje/usmjeravanje pozivima korisnika.

SKVID će osigurati besplatna ažuriranja i nadogradnje sustava i o tome će obavijestiti korisnika.

Tehnički stručnjaci SKVID-a imaju pravo odustati od pružanja tehničke podrške ili odbiti tehnički zahtjev korisnika ukoliko utvrde da je zahtjev rizičan za rad i sigurnost sustava i o razlozima obavijestiti korisnika; ukoliko nemaju tehničko znanje za izvršenje zahtjeva korisnika i o tome obavijestiti korisnika; ukoliko zahtjev korisnika nije u opsegu djelatnosti SKVID-a niti je predmetnom poslovanja SKVID-a i o tome obavijestiti korisnika.

Namjenski stručno osposobljeni agent ili administrativno osoblje SKVID-a će jedanput godišnje zatražiti povratnu informaciju o zadovoljstvu korištenja i kvaliteti usluge od korisnika.

U slučaju raskida ugovornog i pretplatničkog odnosa, SKVID jamči stručnu i tehničku podršku do kraja ugovorenog razdoblja i pomoć kod raskidanja i prijenosa usluga.