

Ugovor o razini usluge (SLA ugovor)

1 Osnovni podaci

Ovaj ugovor o razini usluge (“SLA, ugovor”) sadrži uvjete dogovorene razine pružanja usluge između tvrtke F.M.L.C. usluga d.o.o., OIB 40039503160, (“FMLC, isporučitelj”) i bilo koje tvrtke, organizacije, institucije ili pravne osobe (“Korisnik, naručitelj”) koja koristi usluge tvrtke FMLC.

2 Ciljevi i zadaci

Svrha ovog Ugovora je osigurati odgovarajuće elemente usluga te obveze između ugovornih strana koje proizlaze ovim ugovorom a sve u cilju pružanja dosljedne podrške i isporuke IT usluga naručiteljima od strane isporučitelja.

Cilj ovog Ugovora je postići jasan dogovor oko načina pružanja IT usluga korisničke podrške isporučitelja

Zadaci ovog Ugovora su:

- uspostavljanje jasnih uvjeta između ugovornih strana o razini uključene usluge korisničke podrške u odnosu na ugovoreno.
- odvajanje usluga korisničke podrške od bazičnih IT usluga.
- definiranje načina pružanja usluga korisničke podrške.
- uskladiti percepciju očekivanog načina pružanja usluga korisničke podrške s stvarno ugovorenim načinom pružanja korisničke podrške od strane.

3 Usluga

Ovaj Ugovor odnosi se na usluge koje se pružaju preko korisničke službe isporučitelja a odnose se na rješavanje problema naručitelja tijekom korištenja usluga isporučitelja.

3.1 Opseg usluga korisničke podrške

Usluge korisničke podrške sadrže:

- telefonska podrška,
- email podrška,
- daljinska podrška.

3.1.1 Telefonska podrška

Uključuje zaprimanje upita preko telefona, kao i kompletnu komunikaciju oko rješavanja problema.

3.1.2 Email podrška

Uključuje zaprimanje upita preko email-a, kao i kompletnu komunikaciju oko rješavanja problema.



FMLC
Fleet Management and Logistics Croatia

3.1.3 Daljinska podrška

Uključuje podršku preko daljinskih sustava ili preko daljinskog pristupa na računalo naručitelja.

3.1.4 Terenska podrška

Uključuje podršku izvan prostora naručitelja ili izvan servisnih lokacija naručitelja.

3.2 Obveza naručitelja

Obveze naručitelja pri korištenju usluge korisničke podrške su:

- na vrijeme podmiriti sva potraživanja,
- poštivati dogovornu razinu usluge (SLA),
- osigurati dostupnost,
- poštivati radno vrijeme isporučitelja u kojem su dostupne usluge korisničke podrške.

3.3 Dostupnost usluge korisničke podrške

Radno vrijeme u kojem se mogu koristiti usluge korisničke podrške isporučitelja je:

Od ponedjeljka do petka od 8:00 do 16:00 (u nastavku: standardno radno vrijeme),

Od ponedjeljka do petka od 16:00 do 21:00 (u nastavku: izvan standardnog radnog vremena).

Vikendom i praznikom nije moguće koristiti usluge korisničke podrške isporučitelja, osim ako nije posebno ugovoreno.

Telefonska podrška:

- Usluge telefonske podrške dostupne su u radno vrijeme isporučitelja, svi pozivi upućeni izvan radnog vremena neće biti prikupljeni i obrađeni.

Email podrška:

- Usluga Email podrške dostupna je u radno vrijeme isporučitelja, svi email-ovi upućeni izvan radnog vremena bit će prikupljeni i prosljeđeni na obradu prvi sljedeći radni dan.

4 Segmenti i razine usluge

4.1 Segmenti usluge

Segmenti usluge korisničke podrške koji se definiraju ovim SLA ugovorom su:

- vrijeme odziva,
- dani dostupnosti,
- vrijeme dostupnosti
- prioritet,
- način zaprimanja upita,



FMLC
Fleet Management and Logistics Croatia

4.1.1 Vrijeme odziva

To je vrijeme u kojem će isporučitelj odgovoriti na upit naručitelja i pokrenuti postupak rješavanja problema.

4.1.2 Dani dostupnosti

To su dani u tjednu u kojima će isporučitelj biti dostupan za zaprimanje upita naručitelja.

4.1.3 Vrijeme dostupnosti

To je dnevno radno vrijeme u kojem će isporučitelj biti dostupan naručitelju za zaprimanje upita i rješavanje problema.

4.1.4 Prioritet

To je redoslijed po kojem će isporučitelj započeti rješavati upite/probleme u odnosu na druge naručitelje.

4.1.5 Način zaprimanja upita

To je način na koji je dogovoreno zaprimanje upita. To može biti:

- Email podrška
- Telefonska podrška

4.2 Razine usluge (SLA)

Postoje tri stupnja moguće razine usluge. Stupnjevi razine usluge označavaju se rednim brojevima i simbolima:

L1 – pri tom broj jedan predstavlja najmanju razinu usluge,

L2 – pri tom broj dva predstavlja srednju razinu usluge,

L3 – pri tom broj tri predstavlja najvišu razinu usluge.

4.2.1 Razina usluge L1

Razina usluge L1 uključuje:

- email podrška,
- standardno radno vrijeme,
- vrijeme odziva do 48 sati,
- prioritet 3,
- daljinska podrška.

4.2.2 Razina usluge L2

Razina usluge L2 uključuje:

- email podrška,
- standardno radno vrijeme,
- vrijeme odziva do 24 sata,
- prioritet 2,



FMLC
Fleet Management and Logistics Croatia

- daljinska podrška.

4.2.3 Razina usluge L3

Razina usluge L3 uključuje:

- email podrška,
- standardno radno vrijeme.
- izvan standardnog radnog vremena,
- telefonska podrška,
- vrijeme odziva do 8 sati,
- daljinska podrška,
- prioritet 1,
- terenska podrška.

5 Ostale odredbe

U slučaju da nije drugačije navedeno u ugovoru za uslugu koji je sklopljen između isporučitelja i naručitelja, ili daljnjeg prodavača, podrazumijeva se razina podrške prve razine (L1). Ovo se primjenjuje kao podrazumijevana razina podrške ako specifična razina podrške nije eksplicitno definirana ili ugovorena između stranaka.

Ovaj Ugovor o razini usluge primjenjuje se od 1.10.2020 godine.