

## SUN servisne in vzdrževalne pogodbe

| Pogodbeno razmerje                     | ZLATO                                 | SREBRO                   | BRON                           |
|--|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <b>Namembnost</b>                      | <b>kritične obdelave</b>              | <b>pomembne obdelave</b> | <b>običajna raba</b>           |
| <b>Podpora pri uporabniku</b>          |                                       |                          |                                |
| Imenovan serviser                      | da                                    | da                       | -                              |
| <b>Načrtovane aktivnosti</b>           |                                       |                          |                                |
| Kontrolni pregledi                     | mesečno                               | četrtno                  | polletno                       |
| <b>Vzdrževanje in odzivni časi (h)</b> |                                       |                          |                                |
| Telefonska podpora                     | podaljšan delovnik<br>(8 – 20)        | delovnik 8 – 16          | Delovnik 8 - 16                |
| Podpora pri uporabniku<br>(8 – 20)     | podaljšan delovnik<br>delovnik 8 - 16 | Delovnik 8 - 16          |                                |
| Podaljšanje delovnega časa             | 24 x 7 (opcija)                       | -                        | -                              |
| <b>Odzivni čas</b>                     |                                       |                          |                                |
| Nujno (po tel./na lokacijo)            | do 2 h /<br>do 4 h                    | do 4 h /<br>do 8 h       | do 8 h / naslednji<br>delovnik |
| Resno (po tel./na lokacijo)            | do 2 h / naslednji<br>delovnik        | 4 h / naslednji delovnik | do 8 h /<br>trije delovniki    |
| Ni kritično (po tel./na lokacijo)      | do 4 h / po dogovoru                  | do 4 h / po dogovoru     | do 8 h / po dogovoru           |
| Krajši odzivni čas                     | do 2 h (opcija)                       | -                        | -                              |
| <b>Čas popravila / funkcionalnost</b>  |                                       |                          |                                |
| Nujno                                  | naslednji delovnik /<br>8 h           | naslednji delovnik / -   | pet delovnih dni / -           |
| Resno                                  | dva delovna dneva                     | pet delovnih dni         | 14 dni                         |
| Ni kritično                            | pet delovnih dni                      | 30 dni                   | 45 dni                         |
| Krajši čas popravila                   | opcija                                | -                        | -                              |
| <b>Diagnostika na daljavo</b>          |                                       |                          |                                |
| Analiza prek klicnega dostopa          | da                                    | da                       | da                             |
| Nadzor prek klicnega dostopa           | da                                    | opcija                   | -                              |
| Poročilo o preventivnih ukrepih        | da                                    | opcija                   | -                              |
| <b>Dodatne storitve (opcije)</b>       |                                       |                          |                                |
|  | - delovni čas: 24 x 7                 |                          |                                |
|  | - odzivni čas: do 2 h                 |                          |                                |
|  | - čas popravila: naslednji dan        |                          |                                |



**MARAND**

*Napredna računalniška hiša*