POSTOPEK PRIJAVLJANJA IN ODPRAVLJANJA NAPAK

1. Postopek prijave napake

Naročnik pošlje zahtevo za odpravo napake v delovanju opreme, ki je predmet pogodbe, na enega od spodaj dogovorjenih komunikacijskih kanalov. Napako lahko prijavijo le za to pooblaščene osebe.

* Telefonska številka za prijavo napak:
* Naslov elektronske pošte za prijavo napak:
* Internetni portal za prijavo napak:
* Telefaks številka za prijavo napak:
* Mobilna telefonska številka za prijavo napak izven

normalnega delovnega časa:

1. Režim odprave napak

Izvajalec mora ob prejemu zahteve za odpravo napake ukrepati skladno z zahtevanim režimom obratovanja strojne in programske opreme določenim v Prilogi 1 te pogodbe.

Režim 5x8:

* Odzivni čas izvajalca na prijavo napake je največ ena ura.
* Izvajalec je dolžan pričeti z odpravljanjem napake največ dve uri po prejemu prijave napake, oziroma v prvi delovni uri naslednjega delovnega dneva, če je napaka prijavljena izven dogovorjenega delovnega dne izvajalca.
* Čas eskalacije problema pri proizvajalcu strojne in programske opreme, zaradi odpravljanja prijavljene napake, je največ en delovni dan od prijave napake.
* Čas zamenjave okvarjene opreme je največ en delovni dan od prijave napake.

Režim 7x24:

* Odzivni čas izvajalca na prijavo napake je največ pol ure.
* Izvajalec je dolžan pričeti z odpravljanjem napake največ eno uro po prejemu prijave napake.
* Čas eskalacije problema pri proizvajalcu strojne in programske opreme, zaradi odpravljanja prijavljene napake, je največ štiri ure od prijave napake.
* Čas zamenjave okvarjene opreme je največ štiri ure od prijave napake.

1. Kontaktne osebe naročnika, pooblaščene za prijavo napak v delovanju opreme in nudenje podpore pri njihovem odpravljanju

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kontaktna oseba | Telefon | Mobilni telefon | Elektronska pošta |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Kontaktna oseba naročnika za prejemanje poročil, ki so predvidena v pogodbi

|  |  |
| --- | --- |
| Kontaktna oseba | Elektronska pošta |
|  |  |

1. Ostali podatki naročnika in izvajalca

Delovni čas:

* Delovni čas naročnika je ob delavnikih od 8 do 15 ure. Organizirana je štiriindvajset urna dežurna služba za upravljanje elektrodistribucijskega omrežja.
* Delovni čas naročnika je ob delavnikih od xx in xx uro. Organizirana je štiriindvajset urna dežurna služba za podporo strankam.

, Nova Gorica,

Kraj Datum Datum

IZVAJALEC: NAROČNIK:

ELEKTRO PRIMORSKA d.d.

Predsednik uprave:

Uroš Blažica

Žig in podpis Žig in podpis