

Servisní služby HOTLINE, HOTLINE PLUS – SROVNÁNÍ

Služba	HOTLINE	HOTLINE PLUS
Služba Download – aktualizace (provádí zákazník)	Ano	Ano
Období	Rok (12 měsíců)	Rok (12 měsíců)
Dostupnost služby	Po-Pá / 8-17 h (pracovní dny)	Po-Pá / 7-22 h (pracovní dny)
Doba odezvy (garance započetí řešení servisního zásahu)	do 8 hod. Po-Pá / 8-17 h (pracovní dny)	do 4 hod. Po-Pá / 7-22 h (pracovní dny)
Časová dotace	Aktuální stav uveden v centru technické podpory	Aktuální stav uveden v centru technické podpory
Havarijní stav SW (finální vyřešení)	Do 48 hod. od započetí řešení	Do 48 hod. od započetí řešení
Havarijní stav HW (finální vyřešení)	-	Do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Provozní chyba	Do 7 pracovních dnů od nahlášení	Do 7 pracovních dnů od nahlášení
Drobná chyba	v některé z následujících verzí	v některé z následujících verzí
Aktualizace SW (provede ESTELAR)	Ne	Ano (max. 2x za období)
Preventivní prohlídka (profylaxe) Termín navrhuje ESTELAR	-	1x ročně zdarma (hradí se cestovné)
Zvýhodněná cena práce/školení	Ano	Ano
Zvýhodněná cena na nákup HW (-10 %)	Ne	Ano
Cena (dle kalkulačky)	Dle ceny licencí SW	Dle ceny licence SW a HW
Fakturace (perioda)	roční	roční/čtvrtletní