

## Základní deklarace CÍLŮ JAKOSTI společnosti Qnet CZ s.r.o.

Vedení společnosti *Qnet CZ, s.r.o.* stanovilo pro *rok 2008* následující cíle jakosti:

### Služba : Připojení k Internetu, Hostování domén + služby s tímto související

<i>Název cíle</i>	<i>Odpovědnost</i>	<i>Termín</i>
Zajištění technické podpory 7 dní v týdnu 24 h denně.	Hlavní technik	průběžně
Zajištění kvality připojení k poskytovatelům na úroveň SLA 99,98.	Technický ředitel	průběžně
Dosažení garance SLA 99,7 u zákazníků a SLA 99,9 u vysílačů.	Technický ředitel, hlavní technik	průběžně
Snížení počtu reklamací na připojení k Internetu o 10 % za rok vůči roku 2007 v přepočtu na 1 klienta.	Technické oddělení	konec měsíce

### Služba: Správa datových sítí

<i>Název cíle</i>	<i>Odpovědnost</i>	<i>Termín</i>
Zajištění technické podpory pro klienty v pracovní dny od 7 – 18h.	Technický ředitel, správce klientských IT	průběžně
Zajištění kvality služby s úrovní detekování rizika vzniku problému s efektivitou 60%.	Správce klientských IT	průběžně
Prodloužení délky bezporuchového chodu klientských sítí na úroveň SLA 99,5.	Správce klientských IT	průběžně

### Služba: VoIP

<i>Název cíle</i>	<i>Odpovědnost</i>	<i>Termín</i>
Zajištění technické podpory pro klienty v pracovní dny od 7 – 18h a stálý monitoring klíčových zařízení se systémem hlášení poruch.	Technický ředitel, ředitel společnosti	průběžně
Zajištění spolehlivosti služby na SLA 99,9%.	Technický ředitel	průběžně
Snížit počet oprávněných reklamací o 10 %.	Technický ředitel	průběžně

Vedení společnosti vyzývá všechny zaměstnance k týmové spolupráci a sdílení společných hodnot:

- Spokojenost zákazníka.
- Pozitivní atmosféra.
- K zvýšení osobní iniciativy při zvyšování kvality poskytovaných služeb.
- K pravidelnému vyhodnocování poruchových stavů a k vytváření systémových předpokladů pro předcházení závadám, především ve směru využívání ověřených postupů a technologií

V Brně dne 1. 1. 2008

Ing. Branislav Moncmann  
*Jednatel*

Jaroslav Kocourek  
*Jednatel*