

Instalace a nastavení programů

- technik nainstaluje a nastaví programy dle potřeb zákazníka
- u složitějších provozů nastavení dle analýzy potřeb zákazníka
- možnost instalace přímo u zákazníka nebo prostřednictvím internetu po dálkové správě

Servisní návštěva

- návštěva technika v provozovně zákazníka
- pro opravy technických i věcných chyb v programu
- pro opravy technických součástí stravovacího systému
- pro odborné konzultace a nastavení programu
- pro odborné konzultace k provozu školní jídelny (ekonomika, účetní a daňová problematika, řízení jídelny..)
- cena návštěvy se odvíjí od uzavřené servisní smlouvy a požadované rychlosti servisního zásahu

Preventivní návštěva

- návštěva technika v provozovně zákazníka
- pro revizi a optimalizaci pracovních postupů
- pro kontrolu dat
- pro optimální nastavení stravovacího systému
- pro efektivní využívání všech nástrojů a funkcí programů

Školení

- úvodní zaškolení pro práci s programy přímo u zákazníka
- doškolení pro efektivní využívání systému
- školení při rozšíření systému o určité moduly či funkce
- rozsah a obsah školení se určuje dle potřeby a přání zákazníka
- cena se odvíjí od rozsahu školení

Telefonické školení

- komfortní forma vzdělávání
- školení v pohodlí vlastního pracoviště, výuka probíhá po telefonu a internetu
- postupy práce si zákazník zkouší na kopii svého programu
- součástí služby jsou i výukové formuláře s odkazy na návod a videonávody

Návody a videonávody

- součást každé dodávky systému VIS
- elektronické návody v textové podobě
- videonávody
- logické členění do kapitol dle tématu
- také v podobě tištěných výukových formulářů

Smlouva o poskytování licencí a služeb

- trvalá aktualizace programů
- rozsah služeb dle potřeb zákazníka
- zvýhodněné hodinové sazby
- garantovaná rychlost servisního zásahu
- bezplatná zápůjčka náhradní techniky
- možnost zvolit si pro komunikaci konkrétního servisního pracovníka



Horká linka a dálková správa

- telefonické poradenství, dálková správa, e-mailové konzultace
- pro řešení technických problémů
- pro opravy chyb v programu
- pro instalaci nových verzí
- pro nastavení programu

Smlouva o poskytování licencí a služeb

Zvýhodněné servisní sazby

Podmínky pro nárok na zvýhodněnou cenu služeb:

- ➔ smluvně zajištěná průběžná aktualizace programů
- ➔ minimálně 1 hodina preventivně-servisní návštěvy za rok
- ➔ kterýkoli typ pohotovosti k servisnímu zásahu
- ➔ zvýhodněné sazby se vztahují na servisní zásahy přímo u zákazníka i prostřednictvím vzdálené servisní podpory

Preventivně-servisní návštěva

- ➔ lhůta pro realizaci v řádu 1 až 3 měsíců (termín vždy nabízí VIS)
- ➔ pro preventivní kontroly systémů
- ➔ pro zlepšování využití stravovacího systému
- ➔ pro instalaci nových verzí programu
- ➔ pro zavádění nových modulů a programů
- ➔ pro školení uživatelů
- ➔ pro veškeré servisní zásahy, které nejsou urgentní a omezené termínem

Určený technik pro preventivně-servisní návštěvy

- ➔ individuální péče vybraného servisního pracovníka pro preventivní návštěvy u zákazníka
- ➔ možnost telefonického kontaktování určeného technika pro řešení nahodilých situací

Pohotovost k servisnímu zásahu

- ➔ garance rychlosti urgentního servisního zásahu přímo u zákazníka i na Horké lince
 - na Horké lince do 4 hodin a na místě do 1 dne
 - na Horké lince do 6 hodin a na místě do 2 dnů
 - na Horké lince do 8 hodin a na místě do 5 dnů

Náhradní výdejní nebo objednáací terminál skladem

- ➔ garance náhradní techniky pro operativní zprovoznění stravovacího systému
- ➔ v ceně služby je zápůjčka techniky na 1 měsíc