

Smluvní pohotovost k servisnímu zásahu



Zákazník si může zvolit dle svých potřeb lhůtu, ve které firma VIS Plzeň garantuje zahájení servisního zásahu pro řešení jeho urgentních problémů:

Typ smluvní pohotovosti	Zahájení řešení problému na dálku	Zahájení řešení problému na místě	Cena na rok bez DPH
Bez pohotovosti	Bez garance	Bez garance	Zdarma
Pohotovost 8hod/5dní	Do 8 hodin v pracovní době	Do 5 dnů v pracovních dnech	1 500 Kč
Pohotovost 4hod/2dny	Do 4 hodin v pracovní době	Do 2 dnů v pracovních dnech	3 000 Kč
Pohotovost 2hod/1den	Do 2 hodin v pracovní době	Do 24 hodin v pracovních dnech	6 000 Kč

Urgentním (závažným) problémem se podle smlouvy rozumí taková situace, kdy po nepředpokládané nahodilé závadě nefunguje výdejní terminál nebo počítač v pokladně, kdy není možné zjistit stav objednávek, nebo kdy je informační systém natolik nefunkční, že vznikají dodatečné provozní náklady ve výši přes 500 Kč denně. Pokud to naše kapacitní možnosti dovolí, budeme za závažný problém považovat i vše ostatní, co takto zákazník sám označí, a pokusíme se i v takových případech splnit smluvní lhůtu.

V jakých běžných situacích je zabezpečení pohotovosti důležité:

- je třeba odevzdat uzávěrku a program náhle přestal fungovat
- zítra má přijít kontrola a potřebujeme ještě dnes od technika zkontrolovat data
- IT specialista se dostavil na pracoviště a potřebuje hned mluvit s technikem VIS
- nefunguje počítač nebo nejde spustit program
- 2 hodiny před výdejem přestal fungovat výdejní terminál
- a mnoho dalších podobných situací...

Jaký typ pohotovosti doporučujeme dle složitosti stravovacího provozu:

Typ smluvní pohotovosti	Typ stravovacího provozu
Bez pohotovosti	Malý provoz, který snadno vydrží týden bez funkčního programu
Pohotovost 8hod/5dní	Běžná jídelna bez čipového systému
Pohotovost 4hod/2dny	Složitější provoz nebo provoz s čipovým systémem
Pohotovost 2hod/1den	Složitý provoz s vysokým nárokem na trvalý provoz inf. systému



Jak běžně probíhá objednávka a realizace servisního požadavku:

- Zákazník objedná servisní podporu tlačítkem ŽÁDOST O POMOC v programech VIS.
- Pokud zákazník dostatečně specifikuje svůj problém, hned si může vybrat z nabídky volný termín.
- Pokud zákazníkovi nabídnuté termíny nevyhovují, hned si může objednat vyšší stupeň pohotovosti a získá nabídku dřívějších termínů.
- Pokud si zákazník žádný termín nevybere nebo mu není nabídnut, ozve se mu telefonicky nebo mailem dispečerka v pracovní době do 1-6 hodin dle závažnosti problému a pokusí se pro něj najít jiný vhodnější termín.
- Dohodnutý termín je orientační, zákazník by měl být připraven k přijetí hovoru alespoň 30 minut před a 30 minut po dohodnutém termínu.
- Pokud zákazník požaduje řešení IHNED nebo URGENTNĚ, žádný termín se nedomlouvá a sloužící technik volá zákazníkovi hned, jak na něj dojde řada. V takovém případě je důležité, aby zákazník měl nahlášený telefon stále u sebe a počítal se lhůtou dle následující tabulky. Pokud volání technika nepřijme, musí počítat s prodloužením lhůty nejméně o 1 hodinu.

Obvyklá lhůta zahájení řešení urgentního problému na dálku v silném a slabém provozu:

Typ smluvní pohotovosti	V silném provozu	ve slabém provozu	Cena na rok bez DPH
Bez pohotovosti	Do 6-14 dní (bez garance)	Do 3-7 dní	Zdarma
Pohotovost 8hod/5dní	Do 3-6 hodin	Do 1-3 hodin	1 500 Kč
Pohotovost 4hod/2dny	Do 1-3 hodin	Do 30-60 minut	3 000 Kč
Pohotovost 2hod/1den	Do 30-60 minut	Do 15-30 minut	6 000 Kč

Náhradní varianty, jak lze objednat servisní podporu:

- zprávou na e-mail: info@nasestrava.cz
- webovým formulářem: nasestrava.cz/objednat/sluzby
- telefonem na záznamník: +420 377 457 330, 334

Pozor, při použití náhradních cest pro objednání zásahu se obvyklé lhůty prodlužují o cca 1 hodinu.