

## 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 videonávod

## 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



## Vzdálená servisní podpora

- ➔ 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 formou Vzdálené servisní podpory
  - po Dálkové správě do 4 hodin a na místě do 1 dne
  - po Dálkové správě do 6 hodin a na místě do 2 dnů
  - po Dálkové správě do 8 hodin a na místě do 5 dnů

## Náhradní výdejní nebo objednávací terminál skladem

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