




HOTLINE

Dostupnost služeb: 5 dní v týdnu (po – pá), v čase 8:00 – 17:00 hod. s dobou odezvy do 8 hodin.


V rámci této služby zákazník získá:

- ✓ Rychlou a účinnou technickou podporu k používání systému a řešení havarijních situací.
- ✓ Nové dílčí verze programů s novými funkcemi, aktualizacemi a opravami software/firmware ke stažení.
- ✓ Přístup do portálu CENTRA TECHNICKÉ PODPORY 
- ✓ Asistence a pomoc při nastavení provozní konfigurace dle aktuálních požadavků.
- ✓ Přístup do databáze znalostí, poskytnutí návodů a postupů pro řešení konkrétních požadavků.
- ✓ Zaslání noviněk a informací o vylepšeních, podchycující související legislativní změny.
- ✓ Zvýhodněnou cenu prací a služeb, jakož i zvýhodněný přechod na generačně novou verzi software, dle Ceníku prací a služeb pro zákazníky s platnou servisní smlouvou dostupného na 
- ✓ Zvýhodněnou cenu na skupinové školení uživatelů (o termínech možného školení budete předem informováni).

Bližší specifikace služeb a jejich garance:

- 1) Telefonická podpora je poskytována v rámci vymezeného času dostupnosti služby pro řešení havarijních situací a kritických chyb systému.
- 2) Přístup do portálu CENTRA TECHNICKÉ PODPORY  umožňující hlášení chyb ze strany odběratele, zadávání dalších požadavků a umožňuje následnou komunikaci a sledování průběhu řešení. Dále portál poskytuje přístup do sekce pro stahování nových verzí programů (update), databáze znalostí a návodů pro řešení nejběžnějších požadavků.
- 3) Plánování výjezdů při poskytování služeb v sídle odběratele probíhá v pracovní dny na základě předchozí dohody.

Poskytované služby v rámci čerpání hodinové dotace:

- ✓ Řešení havarijních situací a garantované odstranění ostatních závad ve lhůtách uvedených dále (viz záruky a plnění).
- ✓ Provedení upgrade software a kontrola databáze za podmínky, že byla vydána nová verze software.
- ✓ Asistence a pomoc při nastavení provozní konfigurace dle aktuálních požadavků.
- ✓ Vzdálená technická podpora, která spočívá ve zpřístupnění plochy počítače pomocí k tomu určené aplikace, kdy konzultant řeší požadavky on-line přímo v IT prostředí zákazníka.
- ✓ Technická podpora u zákazníka v místě instalace předmětu plnění (je-li to žádoucí z povahy řešeného požadavku) nebo k odstranění havarijního stavu v případě, že se záležitost/požadavek nepodařilo vyřešit pomocí vzdáleného připojení. Strávený čas poskytování technické podpory je čerpán z hodinové dotace. V této službě není zahrnuto a zákazník hradí cestovné z místa sídla Dodavatele do místa instalace dle aktuální sazby, která je uvedena v platném ceníku na stránkách 



Další záruky a specifikace plnění ze strany dodavatele:

Dodavatel se zavazuje reagovat a řešit servisní požadavky (chyby **software**) podle charakteru nahlášeného požadavku následujícím způsobem:

Havarijní stav – chyba/problém, který má takový vliv na funkčnost systému jako celku, že není možné se systémem pracovat podle povahy jeho určení, ani žádným náhradním způsobem.

- chyba způsobená problémem řídicího software bude řešena v nejkratším možném čase pomocí vzdáleného připojení v rámci vymezeného času dostupnosti služby. Reakční doba a započítání řešení požadavku od nahlášení je **8 hodin**. Nejzazší termín pro vyřešení požadavku je **do 48 hodin** od nahlášení.
- chyba způsobená nefunkčností hardware bude řešena v nejkratším možném čase pomocí vzdáleného připojení v rámci vymezeného času dostupnosti služby. Vyřešení max. **do 48 hodin** od nahlášení požadavku poskytnutím náhradního dílu ve stejné nebo odpovídající kvalitě, případně výjezdem technika na místo instalace pro uskutečnění opravy.

Provozní chyba – chyba, která neumožňuje používání software nebo hardware popsaného v uživatelské dokumentaci platné při dodání systému. Chybu je možno dočasně „obejít“ náhradním řešením či jiným postupem/nastavením. Vyřešení provozní chyby proběhne **do 7 pracovních** dnů od nahlášení přijetím náhradního či dočasného řešení pro zajištění provozu. Finální vyřešení provozní chyby max. do 1 měsíce.

Drobná chyba – chyba, která zásadně neovlivňuje používání systému, popsaného v uživatelské dokumentaci platné při dodání systému. Odstranění chyby bude provedeno v některé **následující verzi** upgrade dle vývojového plánu výrobce.

