

Proces předávání servisních požadavků

Kontakty Zhotovitele – Služba Servicedesk

Pracovní doba Po-Pá 8:00-18:00	Telefon: +420 xxx xxx xxx
Mimopracovní dobu	Telefon: +420 xxx xxx xxx
Všechny servisní požadavky musí být potvrzeny emailovou zprávou na adresu nebo faxovou zprávou na číslo:	Email: xxxxxxxxxxx@xxxxx.cz Fax: +420 xxx xxx xxx
E-mail pro vytvoření servisního požadavku	xxxxx@xxxxx.com
URL adresa WEB aplikace	http://xxxxxxxxxxxxx.cz

Ohlášení požadavku telefonem

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen telefonicky oprávněným zástupcem zákazníka na Servicedesk Zhotovitele s uvedením základních informací o požadované službě nebo dotčeném hardware či software a stručným popisem.

V případě závady především zákazník uvede:

- jméno a kontakt na osobu řešící problém na straně zákazníka,
- závažnost vady – dopad na produkci – Priorita,
- označení HW, SW
- S/N vadného HW,
- datum a čas zjištění vady,
- případné další podrobnosti potřebné k vyřešení problému

Ohlášení požadavku WEB aplikací

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen oprávněným zástupcem zákazníka pomocí WEB aplikace Servicedesk Zhotovitele na adrese:

<http://xxxxxxxxxxxxx.cz>

Oprávněná osoba zákazníka obdrží při začátku poskytování služby přihlašovací jméno a přístupové heslo do aplikace pro evidenci požadavků na poskytnutí služeb nebo podpory. V této aplikaci je možné vytvářet požadavky, sledovat průběh jejich řešení, změny stavů a zaznamenávat připomínky k řešení požadavků.

Všechny požadavky na poskytnutí služby s Prioritou 1 musí být potvrzeny oprávněnou osobou zákazníka telefonicky na Kontakty Zhotovitele – Služba Servicedesk.

Ohlášení požadavku emailem

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen emailem oprávněným zástupcem zákazníka na Servicedesk Zhotovitele s uvedením základních informací o požadované službě nebo dotčeném hardware či software a stručným popisem. Požadavek bude zaslán na e-mail adresu: xxxxxxxxxxx@xxxxx.com s uvedením stručného popisu požadované služby nebo závady v Předmětu e-mailové zprávy a detailní informace uvede zákazník do těla zprávy:

- jméno a kontakt na osobu řešící problém na straně zákazníka,
- závažnost vady – dopad na produkci – Priorita,
- označení HW, SW
- S/N vadného HW,
- datum a čas zjištění vady,
- případné další podrobnosti potřebné k vyřešení problému

Po zaslání informací emailem založí Servicedesk Zhotovitele požadavek na službu a informuje zákazníka o průběhu řešení. Ohlášení požadavku emailem může provádět pouze oprávněná osoba zákazníka, která obdrží při začátku poskytování služby přihlašovací jméno a přístupové heslo do aplikace pro evidenci požadavků na poskytnutí služeb nebo podpory. Ohlášení požadavku emailem musí být zasláno z kontaktního emailu oprávněné osoby zákazníka, který byl registrován při zahájení poskytování služby.

Všechny požadavky na poskytnutí služby s Prioritou 1 musí být potvrzeny oprávněnou osobou zákazníka telefonicky na Kontakty Zhotovitele – Služba Servicedesk.

Odeslání doplňujících informací k požadavku

Pro zaslání případných dalších podrobností nebo informací (např. logy zařízení nebo operačních systémů, výstupy z diagnostických nástrojů, aplikací, atd.) je možné využít jednoho z následujících způsobů:

1. zaslat informace jako přílohu emailové zprávy pro založení požadavku,
2. zaslat informace jako přílohu v odpovědi na notifikační emailovou zprávu o založení servisního požadavku,
3. zaslat informace jako přílohu emailové zprávy na adresu: xxxxx@xxxxx.cz s uvedením přiděleného evidenčního čísla požadavku v Předmětu zaslání emailu,
4. zaslat informace na "upload" server Zhotovitele pomocí rozhraní WWW na url <https://xxxxxxxxxxxxx.cz/xxxxxx> nebo pomocí rozhraní FTP na url <ftp://xxxxxxxxxxxxx.cz>. Každý zákazník obdrží v případě potřeby uživatelské jméno a heslo pro přihlášení k těmto službám a k zajištění přístupu k předávaným informacím.

Eskalační procedura na straně Zhotovitele

Pro zajištění bezproblémového řešení servisních případů je určena služba Servicedesk Zhotovitele s kontakty uvedenými výše. V případě, že Objednatel má pochybnosti o způsobu řešení problému, je možno využít e-mailovou adresu xxxxx@xxxxx.com anebo přímo kontaktních osob pro eskalaci řešení na straně Zhotovitele:

Jméno	Email	Telefon	Mobil	Adresa
Xxxxxxxxxx	xxxxx@xxxxx.com	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	ROHDE&SCHWARZ – Praha, s.r.o., Evropská 33c, Praha 6
Xxxxxxxxxx	xxxxx@xxxxx.com	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	
Xxxxxxxxxx	xxxxx@xxxxx.com	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	

Základní kontakty oprávněných osob Objednatele

Jméno	Email	Telefon	Mobil	Oprávnění / Web
Xxxxxxxxxx	xxxxx@xxxxx.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
Xxxxxxxxxx	xxxxx@xxxxx.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
Xxxxxxxxxx	xxxxx@xxxxx.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Normal user

Oprávnění web aplikace:

- **Super user** je oprávněn zakládat požadavky prostřednictvím web aplikace a současně je oprávněn nahlížet na všechny požadavky Zákazníka.
- **Normal user** je oprávněn zakládat a modifikovat požadavky prostřednictvím web aplikace.
- **None** žádný přístup do aplikace.

Pouze osoby uvedené v tomto seznamu jsou oprávněny zadávat požadavky na Objednatele.