

Příloha č. 6: Pravidla pro použití servisní linky

- § 1** Servisní linka slouží pro první kontakt divadla se servisní organizací. Tento kontakt je určen výhradně pro hlášení závad na zařízení divadelních scén.
- § 2** Servisní linka je v provozu:
V pracovní dny: **7:00 – 22:00 hod.**
V sobotu, v neděli a o státních svátcích: **8:00 – 20:00 hod.**
Na tuto linku je možné volat i mimo uvedenou dobu, ale volající nebude mít jistotu, že se dovolá.
- § 3** Telefonní číslo servisní linky je: **+420 735 166 118**
- § 4** Telefonní čísla na pracovníky spolupracujících organizací na zajišťování servisních zásahů v případě, že není možné se dovolat na servisní linku:
- Mechanická zařízení na všech scénách: **Karel Vágner +420 724 003 143**
- Řízení jevištních mechanismů na Janáčkově a Mahenově divadle: **Václav Blažek +420 777 794 617**
- Řízení jevištních mechanismů na Divadle Reduta: **Dalibor Plachý +420 608 700 602**
- Hydraulické systémy na Divadle Reduta: **Radim Rojek +420 606 739 987**
- § 5** Pracovník na čísle servisní linky zapíše do připraveného formuláře Ev.č. 0215/1:
- Datum a čas přijetí hovoru
- Jméno a telefon osoby, která závadu nahlásila
- Jméno a telefon osoby, která bude na divadle v době případného příjezdu servisních pracovníků
- Dále zapíše v krátkých, výstižných bodech všechny důležité okolnosti ve vztahu k nahlášené události
- Nakonec zapíše svoje jméno a podepíše formulář
Naskenovaný formulář bude uložen na FTP serveru ve složce příslušného servisního zásahu, která bude řazena podle příslušného roku, data nahlášení poruchy a názvu divadla na kterém k poruše došlo.
- § 6** Pracovník na čísle servisní linky dále rozhodne:
- Pokud je sám schopen provést servisní zásah, tak to neodkladně učiní. Pokud bude potřebovat spoluúčast další osoby nebo osob, tak je bude kontaktovat.
- Pokud je jasné, že vyřešení závady není v jeho kompetenci, neprodleně bude kontaktovat příslušného pracovníka na telefonním čísle uvedeném v § 4 a předá mu všechny informace, včetně kontaktů podle § 5. Pokud je vhodnější předání informací elektronickou poštou a má potřebné kontakty k dispozici, provede to pomocí tohoto komunikačního kanálu.
- § 7** Pracovník servisu, který pojedje na servisní zásah, nebo vedoucí skupiny v případě výjezdu více pracovníků:
- Bude mít u sebe formulář Ev.č. 0215/2 (nebo si ho vyzvedne na vrátnici příslušného divadla), kde zapíše všechny relevantní údaje k servisnímu zásahu.
- V případě, že se servisním zásahem nepodaří závadu odstranit, kontaktuje servisní technik, nebo vedoucí servisní skupiny, neprodleně odpovědného pracovníka servisní organizace telefonicky, SMS zprávou nebo mailem o nastalém problému.
- Vyplněný a zákazníkem podepsaný formulář včetně případných příloh bude podkladem pro fakturaci servisního zásahu.