

Technická podpora

1.1 Rozčlenění technické podpory

Pracovníci naší technické podpory vám mohou poskytnout celou řadu služeb, nezávisle na tom, zda-li jste naším stálým klientem nebo nás kontaktujete poprvé. Pro vyřešení vašich požadavků čerpáme z dlouholetých zkušeností v tomto oboru a to jak našich tak i partnerů v zahraničí, včetně rozsáhlých databází IBM. Níže uvádíme přehled nejžádanějších služeb, jejichž parametry mohou být ušité každému přímo na míru.

Kód	Popis	Paušální smlouva
DS1010	Domino server – Profylaxe	Ne
DS1011	Domino server – Bezpečnostní audit	Ne
DS2010	Domino server – Urgentní závada	Ano
DS2011	Domino server – Běžná závada	Není nutná
DS2012	Domino server – Poradenství	Není nutná
DS2013	Domino server – Upgrade, instalace, konfigurace	Ne
NC1010	Notes klient - Poradenství	Není nutná
NC1011	Notes klient - Upgrade, instalace, konfigurace	Ne
NA1010	Notes aplikace – Urgentní závada	Ano
NA1011	Notes aplikace – Běžná závada	Není nutná
NA1012	Notes aplikace – Požadavky na změny	Není nutná
NA1013	Notes aplikace – Poradenství	Není nutná

1.2 Detailní popis technické podpory

1.2.1 Domino server - Profylaxe

Název služby	Domino server – Profylaxe
Forma	<ul style="list-style-type: none">na místěvzdáleně
Časový rozsah	Pracovní dny od 7 do 17
Počet hodin	5 hodin
Výstup	Report z profylaxe
Způsob objednání	Objednávka e-mailem, poštou
Cena	Podle nabídky

1.2.2 Domino server – Bezpečnostní audit

Název služby	Domino server – Bezpečnostní audit
Forma	<ul style="list-style-type: none">na místěvzdáleně
Časový rozsah	Pracovní dny od 7 do 17
Počet hodin	5 hodin
Výstup	Report z bezpečnostního auditu
Způsob objednání	Objednávka e-mailem, poštou
Cena	Podle nabídky

1.2.3 Domino server – Urgentní závada

Název služby	Řešení havarijních stavů
Forma	<ul style="list-style-type: none">• Hot-line• Vzdálený zásah• Zásah na místě
Časový rozsah	24 x 7
Reakční doba	do 2 hodin od nahlášení
Doba odstranění	do 6 hodin od nahlášení
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře
Cena	Podle počtu hodin

1.2.4 Domino server - Běžné závady

Název služby	Řešení běžných problémů
Forma	<ul style="list-style-type: none">• Hot-line• Vzdálený zásah• Zásah na místě
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Reakční doba	do 24 hodin od nahlášení
Doba odstranění	na základě dohody
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře nebo na základě objednávky.
Cena	<ul style="list-style-type: none">• Podle počtu hodin• Cestovné• U klientů bez smlouvy paušální poplatek za každý nahlášený incident

1.2.5 Domino server – Poradenství

Název služby	Poradenství
Forma	<ul style="list-style-type: none">• Hot-line
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře nebo na základě objednávky.
Cena	<ul style="list-style-type: none">• Podle počtu hodin• U klientů bez smlouvy paušální poplatek za každý nahlášený incident

1.2.6 Domino server – Upgrade, instalace, konfigurace

Název služby	Instalace a konfigurace Lotus Notes
Forma služby	<ul style="list-style-type: none">• Vzdálený zásah• Zásah na místě
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře nebo na základě objednávky.
Cena	Podle nabídky

1.2.7 Notes klient – Poradenství

Název služby	Poradenství
Forma	<ul style="list-style-type: none">• Hot-line
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře nebo na základě objednávky.
Cena	<ul style="list-style-type: none">• Podle počtu hodin• U klientů bez smlouvy paušální poplatek za každý nahlášený incident

1.2.8 Notes klient – Upgrade, instalace, konfigurace

Název služby	Instalace a konfigurace Lotus Notes
Forma služby	<ul style="list-style-type: none">• Vzdálený zásah• Zásah na místě
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře nebo na základě objednávky.
Cena	Podle nabídky

1.2.9 Notes aplikace – Urgentní závada

Název služby	Řešení havarijních stavů
Forma	<ul style="list-style-type: none">• Hot-line• Vzdálený zásah• Zásah na místě
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Reakční doba	do 2 hodin od nahlášení
Doba odstranění	do 6 hodin od nahlášení
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře
Cena	Podle počtu hodin

1.2.10 Notes aplikace - Běžné závady

Název služby	Řešení běžných problémů
Forma	<ul style="list-style-type: none">• Hot-line• Vzdálený zásah• Zásah na místě
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Reakční doba	do 24 hodin od nahlášení
Doba odstranění	na základě dohody
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře nebo na základě objednávky.
Cena	<ul style="list-style-type: none">• Podle počtu hodin• Cestovné• U klientů bez smlouvy paušální poplatek za každý nahlášený incident

1.2.11 Notes aplikace – Požadavek na změny

Název služby	Instalace a konfigurace Lotus Notes
Forma služby	<ul style="list-style-type: none">• Vzdáleně

	<ul style="list-style-type: none"> • Na místě
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře nebo na základě objednávky.
Cena	Podle nabídky

1.2.12 Notes aplikace – Poradenství

Název služby	Poradenství
Forma	<ul style="list-style-type: none"> • Hot-line
Časový rozsah	pracovní dny od 7 do 17
Výstup	záznam o zásahu v aplikaci tech. podpory
Způsob objednání	podle smlouvy o technické podpoře nebo na základě objednávky.
Cena	<ul style="list-style-type: none"> • Podle počtu hodin • U klientů bez smlouvy paušální poplatek za každý nahlášený incident

1.3 Komunikační kanály

Pro komunikaci s odběratelem bude využíván primární kontakt u každého druhu služby. Pro případ nepřítomnosti či nedostupnosti primárního kontaktu bude použit a akceptován některý z náhradních kontaktů.

Komunikace bude vedena volitelně a to buď:

- osobně
- telefonicky
- elektronickou poštou
- www rozhraním
- replikovanou Notes aplikací Technická podpora

1.4 Kategorizace požadavků

Realizace požadavků servisního zásahu nebo údržby provádí kontaktní osoba prostřednictvím výše zmíněných komunikačních kanálů. Kontaktní osoba určuje kromě jiného základní kategorie požadavku:

Typ požadavku:

- Závada
- Upgrade, instalace, konfigurace
- Poradenství
- Požadavek na změny

Naléhavost požadavku:

- urgentní;
- běžná.

1.5 Evidence služby

Jednotlivé zásahy či služby budou evidované ve aplikaci Technické podpory, která bude přístupná přes WWW rozhraní nebo replikací přes Notes klienta. Aplikace bude evidovat typy zásahů, způsoby jejich řešení, čas na nich strávený. Reporty ze zásahu jsou posílány klientovi e-mailem.

1.6 Proces poskytnutí technické podpory

Popis	Forma	Podmínka
1. Nahlášení případu klientem	telefonát, elektronicky, osobně	
2. Nabídka		Není-li smlouva
3. Objednávka	e-mail, fax	Není-li smlouva
4. Řešení případu		
5. Uzavření případu poskytovatelem	elektronicky	
6. Akceptace řešení odběratelem	telefonát, elektronicky, osobně	
7. Report případu	elektronicky	
8. Vyúčtování případu		

1.7 Skladba cen

Technická podpora může být poskytována na základě smlouvy nebo objednávky na každý incident.

V případě smlouvy jsou specifikovány ceny podle konkrétních požadavků.

Pokud klient nemá podepsanou smlouvu, může i tak využívat naše technické oddělení na většinou případu. Tehdy do ceny řešení zásahu mohou spadat tyto položky:

- Počet hodin – do hodin započítávaných na zásah se počítá celkový čas strávený na řešení toho případu.
- Paušální poplatek za každý incident – klient bez smlouvy pro některé typy zásahu zaplatí paušální poplatek za každý nahlášený incident nezávisle na době jeho řešení.
- Cestovné – podle počtu kilometrů ujetých od sídla poskytovatele k místě zásahu.

V tomto dokumentu použité názvy programových produktů, firem apod. mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými známkami jejich příslušných vlastníků.

Obsah dokumentu je aktuální k datu dokončení.

Copyright © by TCL DigiTrade s. r.o