

## Popis produktu

„Horká linka“ (HL) představuje službu vzdálené servisní podpory pro zákazníky firmy VIS. Je zajišťována z centrály firmy v Plzni a zahrnuje přímé telefonické poradenství, dálkovou správu a poradenství prostřednictvím e-mailu. **Služba je zpoplatněná, účtované ceny odpovídají celkovému času věnovanému řešení zákaznického požadavku (telefonická či e-mailová komunikace, příprava technika, řešení problému atd.)** Služba je určena pro zodpovězení dotazů souvisejících s provozem a funkcí produktů firmy VIS. Prostřednictvím využívaných technologií mohou servisní pracovníci z centrály řešit také běžný servis, který nevyžaduje bezprostřední přítomnost servisního pracovníka přímo u zákazníka. Toto řešení představuje značné časové a především finanční úspory pro zákazníka VIS.

- provoz Horké linky je zajišťován v pracovních dnech **od 8:00 do 17:00 hodin**
- telefonní číslo Horké linky: **377 457 330, 608 682 885**
- zákazník namluví svůj dotaz do automatického záznamového systému, firma VIS poté řídí další postup v řešení zákaznických požadavků
  - nejdříve operátorka zpětným voláním potvrdí přijetí požadavku a dohodne časový harmonogram řešení
  - v dohodnutý čas pak servisní pracovník VIS řeší se zákazníkem jeho problémy a dotazy
- pro urychlení řešení rozsáhlejších problémů je možné využít **tzv. dálkovou správu** (zákazník dá svolení ke kontrole svých dat přes internet), případně **zaslání zálohy dat** přes internet
- pokud se na Horkou linku obrátí zákazník s problémem, který není možné prostřednictvím telefonické služby efektivně vyřešit, doporučí pracovník HL zákazníkovi jinou formu servisní podpory VIS

**Před každým servisním zásahem technika VIS je zákazník povinen pořídit funkční zálohu dat.**

## Horká linka placená jednorázově

Výše hodinových sazeb za poskytování služby Horké linky VIS se řídí typem uzavřené servisní smlouvy, a to podle následující tabulky:

Vzdálená podpora	Kč/hod
Bez servisní smlouvy	700,--
Základní servisní smlouva	600,--
Rozšířená servisní smlouva	300,--

**Účtujeme vždy minimálně 0,5 hodin vzdálené podpory. Ceny jsou uvedeny bez DPH. Servis programů VIS ve verzi pro DOS účtujeme s přírůžkou 50%.**

## Předplatné Horké linky

Pro zákazníky s častým telefonickým kontaktem s firmou VIS nabízíme zvýhodněné předplatné Horké linky. Zákazník si může vybrat z několika tarifů a sám tak určit hodinovou sazbu. Zakoupený kredit není nijak časově omezen. Pokud zákazník kredit vyčerpá, obdrží od firmy VIS další předpis úhrady. Přitom může zvolený tarif jednoduše změnit. Vybírat lze jeden z těchto tarifů:

Výše předplatného a rozsah služby	Výsledná hodinová sazba za HL VIS
1100 Kč - 2 hod.	550 Kč/hod.
2500 Kč - 5 hod.	500 Kč/hod.
4500 Kč - 10 hod.	450 Kč/hod.

**Z předplaceného tarifu strháváme částku přesně odpovídající celkovému času věnovanému řešení požadavku zákazníka (příprava technika, řešení problému, telefonát, apod.). Ceny jsou uvedeny bez DPH. U servisu programů VIS ve verzi pro DOS strháváme částku s přírůžkou 50%. Zákazníkovi s uzavřenou Rozšířenou servisní smlouvou jsou účtovány ceny poloviční.**