

Uživatelům RIS

V Praze 30. září 2013

Věc: Upřesnění pravidel poskytování služby HOT LINE k systému RIS

Vážený uživatelé,

dovolte, abychom Vás informovali o upřesnění pravidel služby HOT LINE, která se chystáme zavést od 1.10.2013.

Jako uživatelé systému RIS máte na základě servisní smlouvy kromě jiného nárok na poradenství prostřednictvím linky HOT LINE. Účelem této služby je napovědět uživateli, jak využít všech možností systému RIS, případně poradit při drobných opravách dat.

Linka HOT LINE však rozhodně není určena k provádění složitějších a časově náročných operací jako je např. kompletní instalace nebo upgrade RIS, zpracování roční uzávěrky, složité opravy nebo exporty dat nebo dokonce školení po telefonu. Stalo se však běžným zvykem, že někteří uživatelé tyto služby na lince HOT LINE požadují. Tím neúnosně linku HOT LINE zatěžují a omezují tak přístup ostatním uživatelům.

Pro takové situace jsme z důvodu časových, kapacitních a bezpečnostních (ochrana dat) rozhodli pro zavedení následujícího opatření:

Pokud uživatel požádá konzultanta o pomoc prostřednictvím vzdáleného přístupu, bude to posuzováno obdobně, jako by požádal o osobní zásah ve své firmě a služba bude fakturována v běžných hodinových sazbách. Vzdálené připojení je pro uživatele výhodnější, protože je rychlejší než osobní návštěva a navíc ušetří náklady za dopravu konzultanta.

V případě zásahů delších než 1 hodina bude faktura vystavena následně po dokončení zásahu. V případě, že zásah konzultanta je kratší než 1 hodina na jedno připojení, budou se časy v průběhu měsíce sčítat a přesáhnou-li v součtu 30 minut, bude konečná faktura vystavena na konci měsíce.

Dále připomínáme, že největší chybovost vzniká prací nových nevyškolených zaměstnanců. Je proto nezbytné, aby tito noví zaměstnanci prošli školením, které pravidelně v průběhu roku nabízíme buď skupinově ve vyhlášených termínech nebo individuálně dle dohody.

Věřím, že tuto informaci přijmete s pochopením.

RNDr. Miroslav Klíma

ředitel

Návrh připravila:

Věra Straková 24.9.2013

Souhlasí Ing. Pavel Ort