



Servisní služby TECHSYS

Dodávkou a zprovozněním naše péče nekončí



- široká škála služeb
- krátká reakční doba
- trvalá komplexní péče

Nabízíme širokou škálu služeb, prostřednictvím kterých jsme schopni zajistit komplexní a dlouhodobou péči o dodané produkty a řešení. Naše nabídka je koncipovaná jako stavebnice, ze které si zákazník může vybrat přesně to, co odpovídá jeho potřebám. Naše služby respektují specifika procesů a provozovaných technologií tak, aby byly zajištěny požadované parametry jejich spolehlivosti, dostupnosti a efektivity provozu. Počínaje základním servisem, přes periodickou údržbu a dohled a konče plným převzetím péče o instalovanou a provozovanou bázi zařízení, vždy nabízíme našim zákazníkům přesně to, co potřebují.

→ Základní charakteristika

- Nabízené služby pokrývají celý životní cyklus provozu dodaných produktů a řešení, počínaje zprovozněním, specifickými fázemi provozu (varianty testovacího a zkušebního provozu), přes standardní i rozšířenou záruční dobu, až po širokou škálu pozáruční péče.
- Dohodnuté podmínky péče jsou flexibilní, nabízíme jejich průběžnou aktualizaci, reagující na měnící se podmínky a požadavky provozovatele.
- Pro podporu poskytovaných služeb využíváme řadu technických prostředků umožňující rychlý kontakt
- V případě průběžné inovace instalovaných a provozovaných zařízení (obnova HW, upgrade a update i SW) přizpůsobíme i související servisní služby.
- Zajistíme specifické požadavky na dostupnost a spolehlivost funkcí nabízených produktů a řešení, zejména v souvislosti s příslušnou legislativou jako je zákon o kybernetické bezpečnosti, o ochraně dat a osobních údajů nebo v případě, kdy jsou provozována zařízení součástí kritické infrastruktury státu nebo podléhají jiným zvláštním předpisům.
- Parametry a kvalita našich služeb plně respektuje příslušné zásady zahrnuté do systému zajištění jakosti i bezpečnosti práce, při veškerých našich činnostech pečlivě dbáme na ochranu životního prostředí. Jsme držiteli certifikátů ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 14001 i ČSN OHSAS 18001.
- Všechny procesy, které jsou součástí nabízených servisních služeb, odpovídají zásadám systému zajištění bezpečnosti informací. Jsme držiteli certifikátu ČSN ISO/IEC 27001.

→ Vlastnosti

- záruční i pozáruční péče odpovídající záruční době servisovaného zařízení
- servisní smlouvy různých typů – základní servisní smlouvy, servisní smlouvy typu SLA (Service Level Agreement), komplexní servisní smlouvy
- vyžádané servisní zásahy a služby s explicitním stanovením požadavku na typ, obsah a rozsah zásahu, včetně služeb typu technická konzultace a poradenství
- nevyžádané servisní zásahy a služby stanoveného typu – periodické úkony, preventivní prohlídky, profylaktické prohlídky, diagnostika
- výběr způsobů oznámení – prostřednictvím helpdesku, telefonicky, vč. hot-line, emailem nebo písemně
- možnost stanovení oprávněných osob zákazníků servisní služby
- podpora poskytování služeb prostřednictvím vzdáleného přístupu
- technické prostředky (produkty) a řešení pro podporu funkcí správy, diagnostika a údržby provozovaných produktů a řešení

→ Typické parametry

- škálovatelnost událostí a incidentů podle priorit, včetně definice jejich typu, obsahu a rozsahu
- volitelné časové parametry poskytovaných služeb – reakční doba, doba do obnovení funkce, doba do odstranění poruchy, včetně variant pro služby typu standard a expres
- volitelné parametry dostupnosti a spolehlivosti funkcí dodaných produktů a řešení, vč. kombinace dostupnosti za různá období
- volitelné parametry s ohledem na čas poskytování služeb – 24/5, 24/7, standardní pracovní a mimopracovní doba, soboty, neděle a svátky
- široké spektrum a škálovatelnost ceny poskytovaných služeb, selektivně s ohledem na parametry poskytovaných služeb, jejich rozsah a délku uzavíraných smluv
- volba platnosti smluv – automatická obnova smluv, dlouhodobá garance parametrů nebo jejich flexibilní přizpůsobení ve zvolené nebo dohodnuté periodě (roční, dvou i víceletá)
- volitelné způsoby vyúčtování a úhrady servisních služeb – měsíčně, čtvrtletně nebo v jiné dohodnuté periodě
- kombinace paušálních plateb a plateb za definované úkony nebo obecné výkony, smluvně definované sazby, pevně definované cestovní náklady nebo platba za skutečně ujeté km a čas na cestě

