



Servisní podpora

**HOT
LINE**

Certifikáty ELVAC SOLUTIONS s.r.o.

ISO 9001

Systém managementu jakosti pro vývoj, produkci, prodej a údržbu kontrolních, monitorovacích a informačních systémů.

ISO 20000

Servis a podpora řídicích, monitorovacích a informačních systémů.

ISO 12207

Aplikace a řešení technickoinformačních, průmyslových, monitorovacích a geografických informačních systémů. Norma 12207 vytváří obecný rámec pro procesy životního cyklu softwaru.

Certifikace Úřadu pro civilní letectví

Oprávnění k vývoji, výrobě, instalacím, údržbě, opravám a modifikacím leteckých pozemních zařízení

K čemu služba slouží?

Služba slouží jako podpora koncových uživatelů software vyvíjených společností ELVAC SOLUTIONS s.r.o. Podstatou jejího fungování je poskytnutí pomoci uživateli při řešení běžných či nestandardních situací během práce se systémem či jeho správy. Předmětem služby je tedy zabezpečení garantované odborné pomoci uživatelům dodaného systému.

Služba tedy vytváří jednotné kontaktní místo pro všechny osoby partnera pracující se systémy společnosti ELVAC SOLUTIONS s.r.o., na které se mohou obracet.

Pro koho je služba určena?

Služba je určena pro společnosti i jednotlivce provozující informační systém společnosti ELVAC SOLUTIONS s.r.o.

Jakým způsobem je služba poskytována?

Služba je poskytována v rozsahu 24/7 anebo dle požadavků partnera. Využití služby je možné omezit na definovaný rozsah informačních systémů (či jeho částí) a na definovanou množinu osob - zaměstnanců zákazníka či externích subjektů pracujících s dodaným systémem.

Podpora partnera je poskytována primárně v rozsahu:

- informačních systémů dodaných společností ELVAC SOLUTIONS s.r.o.
- hardware dodaného společností ELVAC SOLUTIONS s.r.o.
- dalších technologií a služeb.



Tel.: +420 597 407 511

E-mail: solutions@elvac.eu

Pro partnera je vytvořen kontaktní bod v podobě telefonního čísla, na které se lze obracet v případě jakýchkoliv provozních problémů při práci s dodávaným řešením, z čehož vyplývají tyto přínosy:

- Partner je schopen **okamžitě řešit** nestandardní situace, které by za jiných okolností mohly způsobit komplikace při provozu či úplné zastavení provozu.
- Specialisté a technici na straně ELVAC SOLUTIONS s.r.o. získávají **hlubší vhled do každodenní činnosti** uživatelů informačního systému, na základě čehož jsou pak daleko lépe schopni identifikovat **oblasti pro vylepšení či optimalizace** dodaného systému z hlediska rychlosti a tedy **úspory času** obsluhy.
- Za poskytování této služby nepožadujeme žádné paušální platby. Zákazník hradí pouze to, co skutečně využije.



JEN PRÁCE
INTERVAL **15**
MINUT

BEZ PAUŠÁLU A POPLATKŮ

Jak je služba zpoplatněna?

Za poskytování služby HOTLINE nevyžadujeme od našich zákazníků žádné paušální, ani jiné pravidelné poplatky.

Účtována je vždy pouze odvedená práce, spojená s přijetím a vyřešením požadavku. Díky odborné znalosti produktů, vyřeší obvykle naši technici vzniklé situace mnohem rychleji, než sami uživatelé. To má samozřejmě pozitivní vliv na cenu vyřešení vzniklé situace. Hodinová sazba, uvedená ve smlouvě o poskytování služby HOTLINE, je účtována v 15-ti minutových intervalech.

REFERENCE

Aircraft Industries
ELVAC
Intercontinental Praha
Letiště Ostrava
Letiště Vodochody
Moravskoslezský kraj
Povodí Vltavy
Řízení letového provozu ČR
TECHNISERV IT
Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR

DALŠÍ NABÍZENÉ FORMY
TECHNICKÉ PODPORY



ELVAC SOLUTIONS s.r.o.
Hasičská 53
700 30 Ostrava-Hrabůvka

Tel.: +420 597 407 511
Fax: +420 597 407 502
E- mail: solutions@elvac.eu

www.elvacolutions.eu
www.elvac.eu