

Typy požadavků a jejich vyúčtování

Tento dokument slouží k definici kategorií požadavků klientů na helpdesk a jejich dělení na základě jejich povahy a definice jejich fakturovatelnosti ve vztahu ke klientu a uzavřené servisní smlouvě.

1. Chyby v aplikaci (bug zone)

Za chyby v aplikaci, které si nemůže odstranit Klient sám, odpovídá Atollon.

Jedná se o problémy způsobené chybou v programu.

Atollon poskytuje opravy těchto chyb výhradně poskytnutím aktualizace na nejnovější verzi systému Klientům, kteří si hradí předplatné aktualizací. V případě, že není aplikace uložena na serverech Atollonu je Klient sám odpovědný za provedení aktualizace, případně pro tento krok si může objednat služby konzultačního partnera Atollonu.

V případě provozu systému formou hostingu je tato služba součástí ceny řešení.

Typickým příkladem je situace, kdy chybou na serveru není možné se připojit do aplikace a konzultant musí na serveru provést patřičné opravy.

2. Chyby v konfiguraci systému

Takovouto chybu si standardně může Klient opravit sám. Pokud na její opravu nestačí Klientovy zkušenosti a dovednosti, může si objednat na opravu konzultačního partnera Atollonu.

Za chyby v konfiguraci systému v průběhu konfigurace odpovídá konzultační partner Atollonu, který od Klienta obdržel objednávku na danou konfiguraci. Odpovědnost je omezena do doby, kdy klient převezme konfiguraci do provozu. Klient se zavazuje konfiguraci převzít a ověřit provoz funkce co nejdříve od předání konzultantem, nikoliv déle než 30 dní od výzvy konzultanta k převzetí konfigurace. Po této době jsou jakékoli konfigurační zásahy do aplikace účtovatelné.

3. Žádost o radu nebo identifikaci problému (dark zone)

Klient má problém s aplikací, který nedokáže zřejmě popsat a požádá podporu Atollonu o pomoc.

Typicky je problém způsoben nedostatečným, nebo nevyhovujícím nastavením aplikace. Jedná se o problémy, které může klient vyřešit sám a jejichž řešení mu zároveň přináší možnost si do budoucna danou funkci nastavit dle svých aktuálních potřeb. V takovém případě konzultant poskytne Klientovi dle uzavřené smlouvy e-mailem, či telefonicky postup na nastavení. Pokud si klient vyžádá, aby nastavení provedl konzultant, vytváří se nový požadavek na konfiguraci (viz násl. odstavce)

Pro předplatitele servisní smlouvy je tato služba poskytována zdarma. Ostatním Klientům je účtována dle sazebníku servisních zásahů.

4. Žádost o konfiguraci (green zone)

Požadavek na konfiguraci může vzniknout nejčastěji při zavádění systému, případně při rozšiřování využití systému a přidávání nových funkcí.

Jedná se například o přidávání nových typů projektů, subjektů, zavádění nových funkcí, nebo celé organizace. Ve většině případů dochází nejprve ke schvalovací fázi, tedy že klientu je předložen odhad ceny a až po jeho schválení se provádí vlastní nastavení. V případě náročnějších a dlouhodobějších projektů pak dochází i k předávací a schvalovací fázi.

Typickým příkladem je zakázkový vývoj funkce, případně přidávání nového typu objektu do systému s kompletním nastavením statusů a oprávnění.

Tato kategorie je plně fakturovatelná. V případě sjednání servisní smlouvy má Klient nárok na určitý počet úkonů v rámci servisní smlouvy zdarma.

5. Podnět k vývoji nové funkce

Atollon vítá a podporuje proaktivitu našich Klientů. Pouze přesným pochopením Vašich potřeb se dokážeme přizpůsobit v plánování dalšího vývoje systému.

Atollon vyvíjí nové funkce a poskytuje je zdarma jako součást služby předplatné aktualizací pro zvolené produkty, pokud se Klient s Atollonem nedohodnou jinak.

Fakturace servisních služeb.

V případě fakturace požadavku je tento vyúčtován dle aktuálního cenníku a výkazu práce konzultanta. Výkaz práce je účtován za každých započatých 15 minut dle sazebníku konzultanta Atollonu.

Nezbytné je uvědomit si, že do času se započítává nejen vlastní provedení požadavku, ale i čas strávený komunikací s klientem, identifikace konfigurace, spuštění administrátorských nástrojů a testování.

Náročnost poskytnutí podpory se výrazně sníží, pokud Klient kvalitně identifikuje problém a poskytne co nejvíce informací k zadání.

Revision #1

Created 31 March 2020 08:01:26 by safka

Updated 31 March 2020 08:01:48 by safka