

Servisní řád platný od 1.1.2023

Tento servisní řád definuje předmět, rozsah, formu a řešení servisních požadavků ze strany právnické nebo fyzické osoby (dále jen **“zákazník”**), který **nemá uzavřenou Servisní smlouvu** s obchodní korporací Shean s.r.o., se sídlem Bezručova 2297/2, 678 01 Blansko, IČ 26768479, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložce 48866 (dále jen **“společnost”/“Shean”**)

Úvodní informace ke způsobu řešení servisních požadavků

1. Zákazník má možnost si vybrat ze dvou skupin řešení servisních požadavků - “Chci maximálně rychlý zásah” nebo “Chci znát cenu předem”.
2. Řešení servisních požadavků bude dále postupovat dle zákazníkem vybrané varianty. Podrobné informace k řešení servisních požadavků u obou variant jsou uvedené na straně 2
Obecný postup je tento:
 - a) oznámení servisního požadavku zákazníkem.
 - b) provedení analýzy a zařazení do kategorie dle závažnosti ze strany Shean
 - c) zahájení řešení dle závažnosti, případně zaslání kalkulace a poté započítání prací
3. Pokud si zákazník nevybere jednu ze skupin řešení servisních požadavků, bude Shean postupovat dle varianty “Chci maximálně rychlý zásah”.

Rozdělení servisních požadavků a doba zahájení řešení

1. Servisní požadavky zákazníka jsou rozdělené dle závažnosti na chyby a obecné požadavky.
2. Po zaslání servisního požadavku ze strany zákazníka provede Shean jeho analýzu a zařadí jej do příslušné kategorie chyb/požadavků. Definice jednotlivých chyb je uvedena na konci servisního řádu v příloze č. 1: Pojmy.
3. Doba na zahájení řešení servisního požadavku je závislá na provedené analýze a na zvolené variantě řešení servisních požadavků.

Tab. č. 1: Kategorie servisních požadavků

		Doba na zahájení řešení u varianty:	
	Způsob oznámení chyb, požadavků	„Chci maximálně rychlý zásah“	„Chci znát cenu předem“
Kritické chyby	telefonicky	do 4 hod.*	do 4 hod.*
Vážné chyby	e-mailem/telefonicky	do 72 hodin	do 72 hodin od schválení kalkulace
Ostatní chyby	e-mailem/telefonicky	do 168 hodin	do 168 hodin od schválení kalkulace
Obecné požadavky	e-mailem	od 1 hod.	od schválení kalkulace**

* Řešení kritických chyb v pracovní době - 8:00 - 16:00.

** Na požádanou začne Shean pracovat od schválení kalkulace zákazníkem.
Doba nutná k vyřešení požadavku bude stanovena v kalkulaci.

Skupiny řešení servisních požadavků

„Chci maximálně rychlý zásah“

1. Zákazník zašle servisní požadavek na **servis@shean.cz**, případně jej nahlásí telefonicky na číslo **+420 602 182 611**. V e-mailové komunikaci přijde zákazníkovi nazpět automatická odpověď číslem tiketu, pod kterým bude řešený daný servisní požadavek. Ve zprávě bude připojený odkaz ke sledování odvedených prací na daném tiketu.
2. Shean provede analýzu servisního požadavku, na jejímž základě bude servisní požadavek zařazený mezi kritické, závažné, ostatní chyby nebo mezi obecné požadavky.
3. Pokud se jedná o servisní zásah **do 1 hodiny**, začne Shean na tomto požadavku **pracovat** dle jeho závažnosti (viz. tabulka č.1 Kategorie servisních požadavků). Pokud se jedná o servisní zásah trvající **déle než 1 hodinu**, zašle Shean zákazníkovi kalkulaci servisního zásahu ke schválení. **Po jejím odsouhlasení** zákazníkem započnou práce na servisním požadavku dle jeho závažnosti.
4. Po vyřešení servisního požadavku zašle Shean zákazníkovi e-mail s informací o času stráveném servisním zásahem včetně jeho ceny. Účtujeme každou započatou **čtvrt hodinu práce**. V případě, že zákazník zašle v měsíci několik servisních požadavků, čas strávený jednotlivými servisními zásahy se na konci měsíce sečte a teprve celkový čas bude zaokrouhlený na celé půlhodiny.
5. Faktura za servisní zásah bude zákazníkovi zaslána do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.

„Chci znát cenu předem“

1. Zákazník zašle servisní požadavek na **servis@shean.cz**, případně jej nahlásí telefonicky na číslo **+420 602 182 611**. V e-mailové komunikaci přijde zákazníkovi nazpět automatická odpověď s číslem tiketu, pod kterým bude řešený daný servisní požadavek. Ve zprávě bude připojený odkaz ke sledování odvedených prací na daném tiketu.
2. Shean provede analýzu servisního požadavku, na jejímž základě bude servisní požadavek zařazený mezi kritické, závažné, ostatní chyby nebo mezi obecné požadavky.
3. Po provedení analýzy servisního požadavku Shean zašle zákazníkovi **kalkulaci** servisního zásahu **ke schválení**.
4. Po **schválení kalkulace** ze strany zákazníka začne Shean na tomto servisním požadavku pracovat dle jeho závažnosti (viz. tabulka č.1 Kategorie servisních požadavků).
5. Po vyřešení servisního požadavku zašle Shean zákazníkovi e-mail s informací o času stráveném servisním zásahem včetně jeho ceny. Účtujeme každou započatou **půl hodinu práce**.
6. Faktura za servisní zásah bude zákazníkovi zaslána do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.

Příloha č. 1: Pojmy

- **Analýza servisního požadavku** - analýza spočívá v zařazení servisního požadavku do kategorie chyb (kritických, vážných, obecných), případně obecných požadavků na úpravu apod. Analýzu provádí Shean po oznámení servisního požadavku.
- **Analytické práce** - jsou práce na servisním požadavku rozsáhlejšího charakteru, které vyžadují podrobné seznámení se s požadavkem a vytvoření přesné specifikace řešení.
- **Internetová prezentace (e-shop) zákazníka** - internetová prezentace (e-shop) zákazníka na internetové adrese uvedené v servisním požadavku.
- **Servisní zásah** - služby společnosti spočívající v odstraňování kritických, vážných a ostatních chyb nebo v řešení obecných požadavků, které se vyskytnou u internetové prezentace (e-shopu) zákazníka a veškeré další vícepráce na internetové prezentaci (e-shopu) zákazníka zadané ze strany zákazníka.
- **Servisní požadavek** - požadavek na servisní zásah. Mezi servisní požadavky se řadí kritické chyby, vážné chyby, ostatní chyby a obecné požadavky.
- **Kritické chyby** - chyby spočívající v nefunkčním hostingu, nefunkčních e-mailech, nemožnosti vytvořit a odeslat objednávku, nebo v nefunkční internetové prezentaci (e-shopu). **Kritické chyby je nutné hlásit telefonicky!**
- **Vážné chyby** - chyby spočívající v pomalém načítání stránek, nefunkčním kontaktním formuláři, rozpadu struktury stránek v prohlížeči, chyby znesnadňující používání stránek, nebo chyby v propojení s ERP systémy (přenos objednávek, dat a e-shop apod.).
- **Ostatní chyby** - další chyby v internetové prezentaci (e-shopu) zákazníka, které nejsou kritické či vážné, jejichž odstranění společností je objektivně možné a není závislé na třetí straně.
- **Obecné požadavky** - jakékoliv telefonické či e-mailové konzultace a dotazy vlastních úprav, dále úpravy fungování aplikace a obsahu, konfigurace hostingu, zakládání e-mailu, grafické práce apod.
- **Oznámení zákazníka o chybách** - zákazník oznámí společnosti zjištěné chyby:
 - **v pracovní době** společnosti na telefon **+420 602 182 611** nebo na e-mail společnosti **servis@shean.cz**
 - **mimo pracovní dobu** společnosti na e-mail společnosti **servis@shean.cz**
- **Doba zahájení řešení** - doba na zahájení řešení závisí na typu servisního požadavku. Po jeho oznámení provede společnost analýzu a zařadí požadavek mezi kritické, závažné, ostatní chyby nebo obecné požadavky a dle tohoto zařazení zahájí servisní práce.
- **Pracovní doba společnosti** - za pracovní dobu společnosti se považují **všední dny (pondělí až pátek) od 8:00 do 16:00** středoevropského času.
- **Problematické závady** - závady bránící provedení servisní služby, které nespočívají na straně společnosti a jejichž odstranění je závislé na třetí straně. Společnost nenese odpovědnost za služby poskytované zákazníkovi třetí stranou.