**PŘÍLOHA K LICENČNÍ SMLOUVĚ:**

**KONCEPTY SYSTÉMOVÉ PODPORY SOFTWARU společnosti YAMACO Software (od 1.1.2020)**

 Základní servisní podpora každého produktu, nazvaná STANDARD, je poskytována každému zákazníkovi, ať novému či stávajícímu, automaticky, a je zpoplatňována základní výší ročního poplatku. Rozšířené servisní podpory, nazvané SILVER a GOLD, obsahují řadu nadstandardních služeb oproti základní formě systémové podpory. Jejich poskytování je nutno vyznačit v objednávce, resp. u stávajících zákazníků je nutno požádat o jejich doobjednání. Obsah jednotlivých programů systémové podpory je uveden v tabulce:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Popis služby** | STANDARD | SILVER | GOLD |
| Telefonická a/nebo e-mailová podpora k produktům 24 hodin denně – časově negarantovaná odpověď | **ANO** | **-** | **-** |
| E-mailová technická podpora - odpověď do 12 hodin | **NE** | **ANO** | **-** |
| E-mailová technická podpora - odpověď do 6 hodin | **NE** | **NE** | **ANO** |
| Oznámení e-mailem o vzniku nové verze/update | **ANO** | **ANO** | **ANO** |
| Datové služby (převody, konverze, servisní SW)  | **NE** | **NE** | **ANO** |
| Nárok na začlenění vlastních požadavků do produktu | **ANO** | **ANO** | **ANO** |
| Přednostní zpracování požadavku na školení, konzultaci | **NE** | **ANO** | **ANO** |
| Servisní zásah u zákazníka do 72 hodin | **NE** | **ANO** | **-** |
| Servisní zásah u zákazníka do 48 hodin | **NE** | **NE** | **ANO** |
| Sleva na školení, konzultace, servisní práce (%) | **0** | **10** | **30** |
| Záruka na produkt (roků) | **2** | **3** | **5** |
| Sleva na tematická školení (%) | **0** | **0** | **10** |
| Sleva na online výukové kurzy | **0** | **0** | **10** |
| Nárok na bezplatnou tvorbu předloh dokumentů – ks | **0** | **3** | **5** |
| Bezplatný počet účastí na tematických školeních | **0** | **0** | **2 \*)** |
| Použití interaktivní technické pomoci (cena za případ) | **400** | **0** | **0** |

\*) pro produkty SMS Konzola, Univerzální analyzátor informací, Elektronické testy OZ,  Elektronické testy pro myslivecké stráže a Evidence smluv je počet osob 1

 Ceny jednotlivých programů systémové podpory jsou rovněž přehledně uvedeny v tabulce:

**Obce s rozšířenou působností, úřady městských částí Prahy, Brna, Plzně a Ostravy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Popis produktu** | STANDARD | SILVER | GOLD |
| Evidence dopravních agend C-S | 9 000 | 11 000 | 15 000 |
| Elektronické testy OZ | 3 000 | 5 000 | 7 000 |
| Myslivecké a rybářské průkazy C-S | 4 000/5 000 \*) | 6 000 | 8 000 |
| Evidence myslivosti / Výkaz Mysl 1-01 | 4 000 | 6 000 | 8 000 |
| Elektronické testy MS/RS/SP/LS | 2 000 | 3 000 | 4 000 |
| Evidence přestupků C-S (samostatná) | 5 000 | 7 000 | 9 000 |
| Správa klíčového hospodářství | 4 000 | 6 000 | 8 000 |
| Plánování pracovních cest | 3 000 | 6 000 | 9 000 |
| Výherní hrací přístroje | 5 000 | 7 000 | 9 000 |
| Evidence kancelářských potřeb | 4 000 | 6 000 | 8 000 |
| Statistické přehledy a hlášení pro EDA | 1 000 | - | - |
| Evidence sociálních agend | 10 000 | 13 000 | 16 000 |
| Parkovací karty a automaty pro MP | 4 000 | 6 000 | 8 000 |
| Automatické zálohování databází FB | 1 500 | - | - |
| Evidence smluv a objednávek | 6 000 | 8 000 | 10 000 |
| Plán dovolených | 3 000 | 4 000 | 5 000 |

\*) verze pro FireBird/verze pro MS SQL Server

**Krajské úřady, organizační složky státu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Popis produktu** | STANDARD | SILVER | GOLD |
| Evidence dopravních agend C-S | 18 000 | 22 000 | 26 000 |
| Elektronické testy OZ | 6 000 | 9 000 | 12 000 |
| Myslivecké a rybářské průkazy C-S | 2 400 | 3 000 | 4 000 |
| Elektronické testy MS/RS/SP/LS | 5 000 | 7 000 | 9 000 |
| Evidence myslivosti | 4 000 | 6 000 | 8 000 |
| Evidence přestupků C-S ( samostatná) | 5 000 | 7 000 | 9 000 |
| Správa klíčového hospodářství | 4 000 | 6 000 | 8 000 |
| Plánování pracovních cest | 3 000 | 6 000 | 9 000 |
| Evidence kancelářských potřeb | 4 000 | 6 000 | 8 000 |
| Statistické přehledy a hlášení pro EDA | 3 000 | - | - |
| Automatické zálohování databází FB | 3 000 | - | - |
| Evidence smluv a objednávek | 6 000 | 8 000 | 10 000 |
| Plán dovolených | 5 000 | 7 000 | 9 000 |

**Obce s pověřeným obecním úřadem**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Popis produktu** | STANDARD | SILVER | GOLD |
| Myslivecké a rybářské průkazy C-S | 1 000 | 2 000 | 3 000 |
| Evidence přestupků C-S ( samostatná) | 3 000 | 6 000 | 8 000 |
| Správa klíčového hospodářství | 3 000 | 6 000 | 8 000 |
| Plánování pracovních cest | 3 000 | 6 000 | 8 000 |
| Evidence kancelářských potřeb | 3 000 | 6 000 | 8 000 |
| Parkovací karty a automaty | 3 000 | 6 000 | 8 000 |
| Automatické zálohování databází FB | 400 | - | - |
| Evidence smluv a objednávek | 3 000 | 4 000 | 5 000 |
| Plán dovolených | 2 000 | 3 000 | 4 000 |

\*) verze pro FireBird/verze pro MS SQL Server

**Obsah produktu Správa dat** (služby se týkají všech aktuálně objednaných produktů)

|  |
| --- |
| **Popis služby** |
| Veškeré datové služby – kontroly, opravy a konverze databází, import dat z jiných systémů |
| Sleva na účast v tematických školeních 10% |
| Interaktivní technická pomoc – neomezený počet případů |

**Evidence myslivosti pro ostatní subjekty**

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis služby** | **syst. podpora Kč/12 měs.** |
| CHKO, lesnické školy | 1 400 |

**Plán dovolených**

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis služby** | **syst. podpora Kč/12 měs.** |
| Ostatní subjekty | 4 000 |

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH v zákonné výši.