

Smlouva č. OBE/21/12/085

Objednatel: Nemocnice Třebíč, příspěvková organizace Jejkov, Purkyňovo nám. 133/2 674 01 Třebíč IČO: 00839396 DIČ: CZ00839396	Dodavatel: Johnson Controls Building Solutions, spol. s r.o. Chodov, Líbalova 2348/1 149 00 Praha IČO: 07868821 DIČ: CZ07868821
---	---

Datum vystavení objednávky: 7.12.2021**Datum dodání:****Místo dodání:** Nemocnice Třebíč, příspěvková organizace**Způsob dodání:****Předmět:**

Plánovaná nabídka na roční údržbu

Cena celkem bez DPH: 115 188,00**DPH:** 24 189,48**Cena s DPH:** 139 377,48**Záruční podmínky****Práce:** Objednáváme u vaší firmy roční plánovanou údržbu dle přiložené cenové nabídky ze dne 2.12.2021.**Materiál:**

Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy v informačním systému veřejné správy – Registru smluv.

Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní objednatel.

Vyřizuje:

Tel.:

Mobil:

E-mail:

Dne: 7.2.2022

.....
Ředitel.....
Dodavatel



Identify Energy Savings



Optimize Operational Costs



Extend Asset Life



Ensure Occupant Comfort



Maximize Uptime



Ensure Health and Safety



Protect the Environment



Nabídka na plánovanou údržbu

Partnerství s cílem poskytovat hodnotově-orientované řešení

Plánovaná údržba společnosti Johnson Controls vám poskytuje servisní strategii vytvořenou na míru a navrženou pro potřeby vašeho zařízení. Náš přístup v sobě zahrnuje kombinaci pravidelných, preventivních a garančních služeb údržby, které jsou zaměřeny na plnění vašich cílů.

Pro:

Nemocnice Třebíč, příspěvková organizace

Purkyňovo nám. 133/2

Jejkov

674 01 Třebíč

Místo

Nemocnice Třebíč

Jako váš partner pro technologické systémy budov, Johnson Controls přináší zákaznický orientované služby poskytované výrobcem školenými, vysoce-kvalifikovanými technikami, kteří optimalizují provoz vašich budov a zařízení. Vytváříme produktivní a bezpečné prostředí pro lidi.

Díky integraci našich zkušeností s poskytováním služeb, inovativním procesům a technologiím, vám naše hodnotově-orientované řešení pro plánovanou údržbu poskytuje stanovené výsledky, minimalizuje prostoje zařízení a maximalizuje pohodlí uživatelů.

Plánovaná údržba vám zajistí:

1. Pravidelné servisní prohlídky, kontrolu funkce zařízení, záloha dat:

(minimalizace možných poruchových stavů, optimalizace regulačních parametrů pro dosažení komfortního prostředí při nízkých provozních nákladech, záloha SW, mazání starých trendů, specifikace prací viz příloha) Četnost provádění: 6x ročně.

2. Nepřetržitou servisní pohotovost 24 hod denně 365 dní v roce a s tím související přednostní vyřizování servisních zásahů s nástupem na opravu již do 24 hod.

3. Cenové zvýhodnění:

- slevy na hodinové sazby 15%
- sleva na komponenty Johnson Controls 15%
- sleva na cestovné 15%

4. Prodloužená záruka na náhradní díly:

Na nově dodané náhradní díly nabízíme prodlouženou záruku ze standardních 6 měsíců (nesmluvní servis) na **18 měsíců pro zákazníky s uzavřenou servisní smlouvou.**

5. Dálkový dohled a řízení ze servisního dispečinku:

V případě poruchy zařízení měření a regulace / technologie prostředí může obsluha dispečinku JCI zjistit její rozsah a dle potřeby na ni reagovat. Může také obsluhu dálkově asistovat při lokalizaci a analýze závady, vč. příp. návrhu řešení. Pronájem zařízení umožní nejenom připojení objektu na dispečink JCI, ale také možnost připojit se dálkově na objekt majiteli či provozovateli objektu z jakéhokoliv počítače připojeného k internetu. Výhodou pro zákazníka je, že dojde k omezení zbytečných výjezdů servisních techniků.

Pro zajištění dálkového přenosu dat do vzdáleného dispečinku je nutné zajistit připojení k internetu s pevnou IP adresou.

Výhody dálkového dohledu a řízení ze servisního dispečinku:

- a) vzdálená plnohodnotná centrála
- b) pravidelná kontrola funkce jednotlivých technologických zařízení kvalifikovanými technikami
- c) sledování historie, archivace 12 měsíců (řádná funkce závisí na stavu telefonního spojení)
- d) optimalizace provozu, úspory energií, přestavování provozních parametrů
- e) předvídání možných poruch (snížení provozních a servisních nákladů!) f) hlášení poruch
- g) rychlá identifikace poruch a tím i následná rychlost servisního zásahu, odstraňování vybraných poruch, provizorní zprovoznění zařízení před příjezdem servisního technika
- h) pravidelná měsíční kontrola technologie měření a regulace vzdáleným připojením technika

Ekonomický návrh

I. servisní služby:

- servisní pohotovosti do 24 hod. 2 000,- Kč/měs.
- dálkový dohled a řízení ze servisního dispečinku 2 500,- Kč/měs.
- telefonická podpora na telefonu zdarma □ servisní činnost technologie MaR (6x ročně po 8 hod technik MaR) 5 099,- Kč/měs

Celkem

9 599,- Kč/měs.

Poskytnuté slevy:

- Sleva na hodinové sazby servisních techniků – 15%
- Sleva na dopravné - 15%
- Sleva na náhradní díly Johnson Controls - 15%

Všechny uvedené ceny jsou v Kč bez DPH.

Platnost nabídky: 6 týdnů, nabídka je platná pouze jako celek.

Platební podmínky: platba fakturou se splatností 14 dnů.

Obchodní podmínky nespécifikované v tomto dokumentu se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami pro prodej zboží a služeb společnosti Johnson Controls, které jsou uvedeny na následujícím odkazu: Nabídka má pouze informativní charakter, smluvní vztah vznikne až po oboustranném podpisu smlouvy:

<https://www.johnsoncontrols.com/-/media/jci/BE/Czech%20Republic/JCBS-VOP-01-04-2019-CZ>

S přáním hezkého dne

Mobil:

E-mail:

Johnson Controls Building Solutions, spol. s r.o.

Praha 4, Chodov, Líbalova 2348/1, PSČ 149 00

IČ: 07868821

DIČ: CZ07868821

bankovní spojení:

číslo účtu:

zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 308965

Výhody dohody o plánované údržbě

V současné době naustále roste očekávání u všech obchodních aktivit. Od všech se očekává uskutečňovat změny ve způsobu práce a života tak, aby byly uspokojeny potřeby současné generace, aniž by byla ohrožena schopnost budoucích generací uspokojovat ty jejich vlastní.

Bezpečnější a pohodlnější pracovní prostředí se stává prioritou. Dohoda o plánované údržbě společnosti Johnson Controls poskytuje řešení založená na hodnotách, které splňují vaše konkrétní cíle. Tato forma smlouvy vám umožní optimalizovat provozní hodnotu HVAC - topení, větrání, klimatizace vašich budov, zajistit spolehlivost, udržitelnost a energetickou účinnost. Dohoda o plánované údržbě společnosti Johnson Controls je pečlivě navržena tak, aby vám pomohla dosáhnout následujících sedm cílů:



Identifikace úspor energií

Profesionální služby mají pozitivní vliv na efektivitu provozu stávajících zařízení, a přispívají k dalšímu snížení spotřeby energie a souvisejících nákladů.



Optimalizace provozních nákladů

Profesionální služby řeší drobné opravy, které jsou méně nákladné na opravu a pomáhají eliminovat další větší problémy s nepředvídatelnými přímými a nepřímými náklady.



Prodloužení životnosti zařízení

Profesionální služby zlepšují spolehlivost zařízení a prodlužují jejich životnost.

Zajištění uživatelského komfortu



Komfortní pracovní prostředí zvyšuje produktivitu uživatelů a jejich motivovanost, což má přímý dopad na společnost a zároveň snižuje stížnosti uživatelů související s pohodlím.

Maximální doba provozu



Profesionální služby pomáhají prodloužit dobu provozuschopnosti a zvýšit produktivitu snížením neplánovaných prostojů a nečekaných přerušení výroby. Profesionální služby umožňují naplánovat velké servisní zásahy na dobu plánované odstávky provozu.



Zabezpečení zdraví a bezpečnosti

Profesionální služby pomáhají zajistit, že zařízení pracuje bezpečně a v rámci specifikace výrobce. Společnost Johnson Controls a všichni její zaměstnanci mají silný závazek dodržovat přísná bezpečnostní pravidla ve všech prostředích.



Ochrana životního prostředí

Profesionální služby pomáhají chránit životní prostředí pro budoucí generace tím, že redukuje množství odpadů, emisí skleníkových plynů a globální oteplování. Profesionální služby též pomáhají k dodržování platných právních předpisů.

Všechny námi poskytované služby jsou prováděny v souladu se "7 hodnotami plánované údržby" a naši odborníci pro služby jsou si vědomi toho, jak vám může jimi provedená práce pomoci dosáhnout vám vašich obchodních cílů v měnícím se světě.

Strategie vytvořená na míru vašim potřebám

Uskutečnili jste důležitou investici do jednoho z nejspolehlivějších systémů na trhu. Abyste mohli počítat se stejnou úrovní spolehlivosti a výkonu i v budoucnu, je třeba zajistit výrobcem doporučenou údržbu.

Zajistíme vám optimální servisní strategii s ohledem k vašim konkrétním požadavkům na provoz budovy a na základě stáří a stavu instalovaného zařízení i s ohledem na důležitost zařízení. Tato strategie vám umožní maximalizovat návratnost vašich investic a zároveň minimalizovat možná rizika a zajistit provedení výrobcem doporučenou záruční údržbu.

Podepsání dohody o plánované údržbě znamená přijmout hodnoty, které tato strategie přináší.

Úspora energií díky údržbě

Pravidelná údržba systémů topení, větrání a klimatizace (HVAC) může významně zvýšit energetickou účinnost. Bylo prokázáno, že osvědčené postupy v oblasti údržby budov a provozů snižují spotřebu energie o 10 až 20 procent ve všech klimatických pásmech. Naopak špatné postupy údržby mohou zvýšit spotřebu energie o 30 až 60 procent.

Personalizovaný management pro stálé zákazníky

Dohoda o plánované údržbě vám také poskytne podporu celého týmu, který zná vaše prostory a dokáže s vámi úzce spolupracovat při plánování rozpočtu a správě majetku. Váš místně příslušný Johnson Controls Account Management tým vám může pomoci orientovat se v plánovaných výměnách, energetickém přizpůsobení systémů a v dalších projektech zlepšení provozu budov.

Kultura bezpečnosti

Technici Johnson Controls berou bezpečnost vážně a uplatňují ji ve všem, co dělají. Všichni naši technici se účastní pravidelných školení o bezpečnosti. Díky jejich osobnímu nasazení jsme lídrem v průmyslu HVAC služeb pro bezpečnost na pracovišti. To znamená, že o nás nemusíte mít strach, když se nacházíme ve vašich prostorách.



Závazek spokojenosti zákazníků

Po celou dobu platnosti dohody o plánované údržbě budeme pravidelně zjišťovat váš názor a používat vaši zpětnou vazbu pro neustálé zlepšování našich procesů údržby a našich produktů. Naším cílem je poskytovat co nejkonzistentnější a nejúplnější servisní služby. Pro splnění tohoto cíle jsme vyvinuli a zavedli normy a postupy, které mají zajistit, abyste získali pokaždé co nejlepší zkušenost s poskytováním servisem. **Energie & Udržitelnost**

Udržitelnější svět - Johnson Controls je společnost, která začala působit před více než 125 lety s produktem (termostat), který snížil spotřebu energie v budovách. Od té doby až dodnes šetříme energii pro naše zákazníky. Dnes je Johnson Controls globální lídr v oblasti vytváření inteligentního prostředí, kde lidé žijí, pracují a hrají si, čímž pomáháme vytvářet pohodlnější, bezpečnější a udržitelnější svět.

Bezúhonnost





Johnson Controls má dlouhou, hrdou historii bezúhonnosti. Děláme to, co tvrdíme a stojíme si za svými závazky. Naše dobrá pověst nám buduje důvěru a loajalitu. Díky prosazování etického chování v rámci celého našeho globálního působení, je nám ctí být jmenován jedním z nejetičtějších společností světa institucí Etisphere, špičkovou průzkumnou agenturou zaměřenou na etiku podnikání a společenskou odpovědnost firem. Kromě toho, časopis Corporate Responsibility Magazine uznává Johnson Controls jako jednu z předních společností ve svém výročním seznamu "100 Best Corporate Citizens".



chování v rámci celého našeho globálního působení, je nám ctí být jmenován jedním z nejetičtějších společností světa institucí Etisphere, špičkovou průzkumnou agenturou zaměřenou na etiku podnikání a společenskou odpovědnost firem. Kromě toho, časopis Corporate Responsibility Magazine uznává Johnson Controls jako jednu z předních společností ve svém výročním seznamu "100 Best Corporate Citizens".

Vlastnosti a výhody plánované údržby

		Zahrnuto							
Preventivní & proaktivní údržba	Pravidelná preventivní údržba (práce a spotřební materiál)	ANO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Garanční autorizovaný servis	ANO		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Prioritní neplánovaný servis	ANO		✓		✓	✓	✓	
	Speciální slevy na práci a náhradní díly	ANO		✓					
	Používání originálních náhradních dílů	ANO		✓	✓		✓		✓
	Telefonická podpora na zavolání	ANO		✓		✓	✓	✓	✓
	Záznam o údržbě	ANO						✓	
	Vysoce kvalifikovaní a vyškolení technici	ANO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Vyhrazený zástupce pro zákaznický servis	ANO		✓	✓				
	24/7 non-stop servisní dispečink, garantovaný nástup na opravu do x hod.	volitelné				✓	✓		
	Zaškolení obsluhy na systém MaR	volitelné		✓		✓	✓	✓	
	Seznam doporučených náhradních dílů	volitelné		✓		✓			
	Náhradní díly pro neplánované opravy	volitelné		✓		✓	✓		
	Práce neplánovaných oprav	volitelné		✓		✓	✓		
	Připojení objektu a dálkový dohled ze servisního dispečinku.	volitelné	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	Kalibrace & certifikace polního přístroj. vybavení	volitelné		✓		✓		✓	
	Aktualizace SW	volitelné							
Plánovaný energetický monitoring na dálku/přístup pře síť 	volitelné								
Analýza spotřeby energie & hodnocení uhlíkové stopy budovy 	volitelné								

Zdokonalující údržba	Energetická optimalizace programů řízení 	volitelné							
	Optimalizace spotřeby energie (Omezení nároků & přerušení zátěže) 	volitelné							
	Hodnocení systému MaR, v souladu s EN 15232 	volitelné							
	Řízená ventilace & chlazení venkovním vzduchem 	volitelné							

Popis nabízených služeb

Pravidelná preventivní údržba (práce a spotřební materiál)

Jedná se o postupy údržby, které pomohou identifikovat potenciální problémy dříve, než způsobí škodu či katastrofální selhání. S podporou týmu věnujícího se diagnostickým technologiím mají naši technici k dispozici specializované nástroje a odborné znalosti aplikovat tyto pokročilé techniky, což vám umožní využívat vysoce účinné postupy při údržbě.

Preventivní údržba bude naplánována pomocí našeho systému řízení služeb. V předstihu před plánovaným servisem Vás budeme kontaktovat a po dohodě domluvíme termín zahájení plánované údržby. Technik se po příjezdu na objekt se přihlásí kontaktní osobě. Vždy bude vybaven potřebnými osobními ochrannými pomůckami, splní zadané úkoly. Potvrzený servisní protokol je následně zaslán e-mailem nebo vytištěn pro vaši evidenci.

Garanční autorizovaný servis

Jedná se o komplexní plánovanou údržbu na všechny služby údržby zaměřené na využívání preventivních postupů pro sledování zařízení, shromažďování a analýzu údajů, dle podmínek manuálu výrobce a garantující dodržení poskytnutých záručních podmínek na dodaná zařízení.

Prioritní neplánovaný servis

Podepsáním dohody o plánované údržbě získáte I přednost v případě neplánovaných oprav. Johnson Controls poskytne náhradní díly a práci pro všechny úkony, které nebudou zahrnuty v této dohodě o plánované údržbě, a pro které budou použity zvláštní sazby.

Speciální slevy na práci a náhradní díly

Podepsání dohody o plánované údržbě vám umožní získat speciální slevy - týkající se práce a náhradních dílů - v případě poškození zařízení.

Používání originálních náhradních dílů

V případě potřeby budou poškozené součástky opraveny nebo vyměněny výlučně za náhradní díly navržené a vyrobené společností Johnson Controls. Používání originálních náhradních dílů zaručuje lepší výkonnost celého systému MaR. **Telefonická podpora na zavolání**

Tato služba bude k dispozici během pracovních doby (od pondělí do pátku; 08:00 - 16:30). Johnson Controls poskytne specializovaného technika, který odstraní problém telefonicky nebo dohodne zásah "na požádání".

Záznam o údržbě

Výsledky periodických inspekcí jsou shromažďovány a archivovány pro jednotlivá zařízení za účelem sledování jejich výkonnosti a provozních parametrů. Z těchto záznamů se vychází při následujících prohlídkách.

Vysoce kvalifikovaní a vyškolení technici

Naši odborníci stále disponují aktuálními vědomostmi a trendy nejnovějších technologií díky specializovaným školením poskytovaným pravidelně v průběhu několika let.

Vyhrazený zástupce pro zákaznický servis

Během pracovní doby vám bude k dispozici vyhrazen pracovník služby zákazníkům pro jakékoli problémy související se zařízením.

24/7 non-stop servisní dispečink, garantovaný nástup na opravu do x hod.

Pohotovostní služba může být poskytována 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dní v roce. Během běžné pracovní doby bude tato služba koordinována pracovníkem oddělení služeb zákazníkům. Po pracovní době, o víkendech a svátcích se číslo pohotovosti přesměruje do call centra Johnson Controls zřízeného pro mimo-pracovní dobu, a pohotovostní technici jsou vysláni podle potřeby. Johnson Controls se zavázala vyslat technika do několika hodin od obdržení vašeho telefonátu přes servisní linku. Objednávka práce je zaslána e-mailem, faxem nebo vytištění pro vaši evidenci.

Zaškolení obsluhy na systém MaR

Tato služba zahrnuje školení ohledně používání systémů MaR, které je poskytnuto techniky JC a je určeno pro vaše vlastní techniky. Ceny a harmonogram se přizpůsobí vašim požadavkům.

Seznam doporučených náhradních dílů

Tato služba v sobě zahrnuje nákup některých "doporučených" náhradních dílů a má za cíl zajistit jejich okamžitou dostupnost v případě potřeby. **Náhradní díly pro neplánované opravy**

Johnson Controls může zahrnout náhradní díly pro jakoukoliv mimořádnou práci v rámci dohody o plánované údržbě.

Práce neplánovaných oprav

Johnson Controls může započítat práci pro jakékoliv mimořádné úkony v rámci Dohody o plánované údržbě.

Připojení objektu a dálkový dohled ze servisního dispečinku

Monitoring na dálku umožňuje technikům provádět pravidelné nebo nouzové ověřování stavu zařízení. Okamžitá reakce hraje v této fázi klíčovou úlohu a prostřednictvím přístupu přes síť mohou profesionální servisní technici Johnson Controls poskytovat odpovídající pomoc techniku na objektu.

Kalibrace & certifikace polního přístrojového vybavení

Tato služba zahrnuje kalibraci sond teploty, tlaku a vlhkosti s cílem zajistit správné odečítání dat. Tovární dokumentace kalibrační tabulky zařízení budou k dispozici.

Aktualizace SW

Tato služba poskytuje aktualizaci softwaru Metasys, ve stejné verzi (např. z 6.2 na 6.3). Aktualizace hardwaru a operačních systémů však v této službě zahrnuty nejsou.

Plánovaný energetický monitoring na dálku/přístup přes síť

Tato služba poskytuje poradenskou službu od jednoho z našich specialistů na úspory energií. Je zaměřena na analýzu spotřeby energií vašich systémů prostřednictvím připojení na dálku k "energetickému monitorovacímu systému" (předem nainstalovanému). Pokud budou data k dispozici, budou vytvořené a postupně analyzované indikátory KPI.



Analýza spotřeby energie a hodnocení uhlíkové stopy budovy

Jedná se o poradenskou službu poskytovanou našimi experty a zaměřenou na analýzu spotřeby energií vašich zařízení a na výpočet uhlíkové stopy vašich objektů.

Energetická optimalizace programů řízení

Tato služba spočívá v realizaci strategie systému MaR (jako jsou vylepšení nastavení hodnot, optimální start/stop), jejichž cílem je získat úspór energie.

Optimalizace spotřeby energie (Omezení nároků & přerušení zátěže)



Tato služba spočívá v implementaci MaR strategií (Omezení požadavků & Přerušování zátěže), jejichž cílem je získání úspor elektrické energie. Tyto strategie působí na omezení a přerušení elektrického zatížení, a umožňují zvýšit energetickou účinnost vašich zařízení.

Hodnocení systému MaR, v souladu s EN 15232



Služba poskytuje hodnocení stávajícího systému řízení budov v souladu s normou EN 15232 s cílem zjistit aktuální energetickou třídu systému MaR a možné snížení energetické náročnosti.

Řízená ventilace & chlazení venkovním vzduchem



Zavedení ovládací logiky (control Logics) na stávajících klimatizačních systémech s cílem snížení spotřeby energie při zachování komfortu uživatelů.





Reference

Závazek spokojenosti zákazníků

Po celou dobu platnosti dohody o plánované údržbě budeme pravidelně zjišťovat váš názor a používat vaši zpětnou vazbu pro neustálé zlepšování našich procesů údržby a našich produktů. Pro splnění tohoto cíle jsme zavedli průzkum spokojenosti našich zákazníků zajišťovaný externí nezávislou společností.

Díky tomuto průzkumu víme, že naši zákazníci jsou velice spokojeni s prací našich techniků. Ukazatel NPS (Net Promoter Score)* se dlouhodobě pohybuje nad hodnotou 50%.

Součástí průzkumu je i možnost slovního hodnocení naší práce, zde jsou uvedeny některé komentáře:

- **ITES** – Moc děkuji za toto řešení.. Bylo mi ctí a potěšením s Vámi spolupracovat.
- **AWX** – Díky vašemu nasazení nedošlo k žádným výpadkům v provozu celého závodu.
- **ČNB** – ... nezbyvá mi, než vyslovit obrovský dík za práci odvedenou vašimi chlapci... Ještě jednou děkuji a těším se další spolupráci.
- **CPI** – chválím tým technické správy budovy Luxembourg Plaza za úpravu systému chlazení, vše proběhlo bezchybně a plynule ...
- **Tesco Stores ČR** – komunikace a odezvy na naše požadavky fungují úžasně ...
- **Nemocnice Jihlava** – spolupráce je do dneška výborná ...
- **STEZA ZLÍN** – když jsou profesionálové, není co zlepšovat ...
- **Poliklinika Žďár nad Sázavou** – služby jsou kvalitní, nemám výhrady, bez problémů ...
- **Městská nemocnice v Litoměřicích** – je s nimi bezvadná spolupráce, všechno super, dobré, výborné ...
- **Jihočeská univerzita v ČB** – jsem maximálně spokojen, je to v pořádku ...
- **Slezská nemocnice v Opavě** – máme jen ty nejlepší zkušenosti ...

- **FN Motol** – ..., vše v pořádku, jsme spokojeni...
- **Lovochemie** – spolupráce je vynikající, není co zlepšovat ...
- **EATON** – ..., chválím rychlou odezvu ...

* NPS je míra loajality zákazníků, nabývá hodnot mezi -100 a 100, vyšší hodnota znamená vyšší loajalitu zkoumaných zákazníků. Nahrazuje tradiční měření zákaznické spokojenosti. Výpočet NPS se provádí na základě výzkumu, při kterém respondenti dostanou otázku „Jak pravděpodobné je, že byste doporučili společnost/slужbu příteli nebo kolegovi?“ a odpovídají na škále 0 (zcela nepravděpodobné) až 10 (zcela pravděpodobné). Procento těch, kteří odpověděli 0 až 6 (neloajální) se odečte od procenta těch, kteří odpověděli 9 nebo 10 (loajální klienti). Výsledný rozdíl je NPS. Například pokud 20 % klientů je neloajálních a 60 % loajálních, je NPS rovno $60 - 20 = +40$. Hodnoty NPS nižší než nula se obvykle vykládají jako příznak potíží s loajalitou, naopak víc než +50 je výborné.