



## Přehled základních parametrů ceníku s ohledem na zvolený typ servisní podpory (smlouvy)

	Typ smlouvy	Charakteristika smlouvy	Základní	Programování	Doprava	Čas na cestě	Nastavení serverů	Oprava havárie	Hodiny v ceně	Sleva upgrade	Příklad měsíčního poplatku
			Kč/hod	Kč/hod	Kč/km	Kč/hod	Kč/hod	Dnů	Měsíčně	%	Kč
Bez smlouvy	0	Typ smlouvy vhodný pro nejmenší zařízení bez identifikačního systému nebo	950	1800	30	600	1500	30	0	0	0
Bronzová smlouva	1	Typ smlouvy vhodný pro menší zařízení, popřípadě pro zařízení bez	800	1500	20	300	1200	10	0,5	24	281
Stříbrná smlouva	2	Typ smlouvy vhodný pro běžná zařízení s identifikačním systémem. Hlavní	475	1200	15	0	900	5	1,5	41	928
Zlatá smlouva	3	Typ smlouvy vhodný pro velká zařízení s požadavkem rychlé reakce s	400	1000	10	0	600	2	4	100	1505

### Vysvětlivky k formuláři ceník/objednávka servisní smlouvy

Vyplňujte, popřípadě měňte jen pole v Listu 1, strana 1. Vyplňujte jen pole se žlutým, oranžovým nebo fialovým pozadím podle následujících pravidel

**1. Pole se žlutým podbarvením se musí povinně vyplnit. V těchto polích jsou nejdůležitější údaje a parametry. Klíčový parametr je především kód typu smlouvy.**

**2. Pole s oranžovým podbarvením umožňují zadání speciálit. V polích jsou předdefinované hodnoty, jejich změna je možná, ale doporučujeme konzultaci.**

**3. Pole s fialovým podbarvením pozadí zadávejte zásadně jen po konzultaci s dodavatelem.**

**Žádná jiná pole, než pole s výše uvedeným podbarvením, neměňte!!!**

### Vysvětlivky k jednotlivým polím tabulky

Číslo smlouvy odběratele	Máte možnost doplnit svoje vlastní číslo. Pokud položku nevyplníte, nemá to vliv na platnost smlouvy.
Faktur ročně {1 2 4 12}	Zvolte jednu z hodnot počtu faktur vystavovaných na servisní smlouvu během roku.
Fakturace mailem	Pokud souhlasíte s posiláním faktur mailem, vyplňte 1.
Speciální sleva [%]	Zpravidla ponechte 0, v odůvodněných případech lze vyplnit slevu v procentech (0 až 100%).
Strávníků (sleva<101)	Počet strávníků, kteří budou zadáni v programu a budou se účastnit stravování. Důležité vzhledem k tomu, že pro jídelny do 100 strávníků poskytujeme speciální slevu.
Příspěvková org.	Jedná-li se o instalaci systému v neziskové organizaci, zvolte číslo 1, získáte tím další významnou slevu. Jinak zadejte 0.
Odebráno čipů (rok)	Zadejte, kolik kusů identifikačních čipů, popřípadě karet jste odebrali za uplynulých 12 měsíců nebo jejich počet odebraných při instalaci systému.
Dálková správa DS	Pokud umožňujete našim pracovníkům dálkovou správu (přístup) na počítače s programy firmy Z-WARE bez nutnosti speciálních zásahů, zadejte 1, jinak 0.
Typ smlouvy {0 1 2 3}	Klíčový parametr, který ovlivňuje většinu vlastností smlouvy. Zvojte jednu z hodnot 0-Bez smlouvy, 1-Bronzová, 2-Stříbrna, 3-Zlatá smlouva.
Upgrade bez smlouvy	Chcete-li, objednat upgrade vybraných produktů i bez servisní smlouvy, zvolte 1. Při servisní smlouvě je upgrade SW součástí dodávky.
Expres	Parametr, kterým ovlivníte rychlost reakce na závady. U většiny produktů dojde ke zkrácení doby reakce na polovinu. Chcete-li jej zadat, zvolte 1, jinak 0.
Servis 7/24	Parametr, kterým si vynutíte reakci mimo běžnou pracovní dobu. Vhodné u systémů s nepřetržitým provozem, včetně sobot, nedělí a svátků. Chcete-li jej zadat, zvolte 1, jinak 0.
Délka smlouvy (rok)	Chcete-li smlouvu na 12 měsíců, zadejte 1, dosáhnete tím další slevy, jinak zvolte 0, minimální délka 3 měsíce. Smlouva se automaticky prodlužuje na další smlouvené období.
Prodloužení smlouvy	Jedná-li se o prodloužení stávající smlouvy, zadejte 1, dosáhnete tím další slevy. Jinak zadejte 0. Ukončení smlouvy je výpovědí nejméně dva měsíce před jejím ukončením.
Upgrade	V případě servisní smlouvy je upgrade automaticky součástí. Ve výjimečných případech je možné, po předchozí konzultaci, upgrade nezapočítat (zadejte P4=0).
Upgrade včetně práce	Chcete-li, aby součástí servisní smlouvy byla i práce a školení spojené s upgrade vybraných produktů, zvolte 1, jinak zvolte 0 nebo podíl. Vhodné jen při vlastním IT oddělení.
Předplac. čas (h/měs)	Chcete-li sazbu za práci o stupeň výhodnější než odpovídá zvolenému typu servisní smlouvy, zvolte počet hodin, které si chcete měsíčně předplatit, jinak volte 0.
Hodiny práce v ceně	Tabulka, která sumarizuje hodiny v ceně zvoleného typu servisní smlouvy, s ohledem na počet odebraných čipů atd. <b>Případná doprava se účtuje podle platného ceníku.</b>
Z pohodovosti+předplac.	Přibližně polovinu z částky zaplacené za program servisní podpory si můžete vybrat jako telefonické konzultace měsíčně bez dalších poplatků.
Z upgrade	Na každý produkt je stanoven počet hodin, které zabere ročně upgrade jednotlivých produktů. Většinou o 2 hodiny na produkt. Zahnuje práci a školení uživatele.
Z čipů	Každý odebraný (a zaplacený) čip vám generuje nárok na konzultaci zdarma. 100 odebraných čipů, znamená 1 hodinu konzultace měsíčně zdarma.
Nastavení a školení	Práce montážní, běžné individuální školení a nastavení základních parametrů systému.
Hotline, konzultace, upgrade, DS	Práce související s provozem systému, s hlášením problémů, konzultacemi apod. Úkony prováděné dálkovou správou.
Nastavení serverů, školení skupin	Specializované práce související s nastavováním serverů, hromadným školením uživatelů apod.
Programování	Programování zákazníkem požadovaných úprav.
Doprava (Kč/km)	Doprava k zákazníkovi, minimální sazba za výjezd je 500 Kč, v případě slučování cest se náklady rozdělují mezi jednotlivé zákazníky.

Čas na cestě	Čas pracovníků strávený dopravou k zákazníkovi.
Kč/15 min	Nejmenší sledovaná jednotka pro telefonické konzultace, dálkovou správu apod.. V rámci jednoho dne s jedním konzultantem se čas počítá. Při výjezdu je minimum 0,5 hodiny.
Cena bez slev	Cena bez slev a případných příplatků, čili skutečně hrubá cena.
Slevy procentní (%)	Slevy vyplývající ze statutu organizace (nezisková, její velikost, roční délky smlouvy nebo její prodloužení. Slevy se počítají, takže můžete mít více než jednu slevu.
Cena po slevách	Cena po procentních slevách
Předplacený čas	Příplatek za předplacený čas v sazbě odpovídající vyššímu typu smlouvy než je aktuálně zvolená servisní smlouva. Vpravo od počtu hodin je pole s částkou Kč/hod.
Příplatky Exp a 7/24	Příplatek za expresní rychlost reakce.
Cena za rok	Celková cena za rok.
Garantovaná rychlost odstranění	Havárie je stav, kdy systém neplní ani při vynaložení jistého mimořádného úsilí základní funkce. Střední závada je stav, kdy systém neplní některé důležité dílčí funkce.
Upgrade Ano/Ne	Jedná se o pole, které je pro jednotlivé produkty přednastaveno podle nejběžnějších zvyklostí. Například výdejový systém se zpravidla každoročně neupgraduje.
Typ smlouvy odlišný od základu	Umožňuje zvolit odlišný typ smlouvy pro jednotlivé produkty. Například vyšší typ smlouvy pro výdejové terminály.
Korekce nastavení	Umožňuje zvolit odlišný typ dálkového přístupu pro jednotlivé produkty. Lze volit jen ve výjimečných případech.
Pracovní doba	V rámci uvedené pracovní doby je možno konzultovat problémy, hlásit závady, objednávat zásahy a zboží až na výjimky jen na telefonním čísle 515 919 840. Mimo tuto dobu pro volbu Servis 7/24 na 603 521 034. Pro hlášení havárií slouží mailová adresa brno@z-ware.cza faxové číslo 567 586 104. Další podrobnosti na záložkách. Přednost mají zákazníci, kteří uzavřeli servisní smlouvu. Zákazníci s vyšším typem smlouvy, popřípadě s nastavenou volbou <b>Expres</b> nebo <b>Servis 7/24</b> mají nejvyšší prioritu. Hovory na pevné linky mají přednost před hovory na mobily jednotlivých konzultantů především z důvodu snadné a průkazné evidence odchozích i příchozích hovorů. Podrobnější specifikace vhodných telefonních čísel, mailů a další upřesnění pro jednotlivé typy závad jsou v listech HavarieA až C a Střední a Mala Závada
Platba	Částka za zvolený typ servisní smlouvy je splatná předem. Pokud je měsíční částka bez DPH vyšší než 2000 Kč, je možné dohodnout půlroční nebo čtvrtletní splátky.
<b>Důležité vlastnosti</b>	
<b>Typ smlouvy</b>	Zvolený typ smlouvy ovlivňuje naprostou většinu parametrů i platného ceníku. Zákazníci s podepsanou servisní smlouvou mají přednost při řešení havárií i chyb i při plánování cest do regionu. Platí
<b>Čipy nebo karty od nás</b>	Při odebírání čipů od nás zaručujeme 100% funkčnost čipů na námi dodávaných zařízeních, ale navíc počet čipů dodaných v předchozím roce za standardní cenu se zohlední v servisní smlouvě a vy získáte hodiny na hotline zdarma. U nově zaváděných systémů s odběrem čipů ovlivní tato vlastnost zásadním způsobem náklady na hot line v prvních 12 měsících od dodání systému.
<b>Upgrade</b>	Součástí servisní smlouvy může být i upgrade vybraných produktů. U vyšších typů servisních smluv nabízíme upgrade s významnou slevou nebo zcela zdarma. Upgrade se standardně provádí 1x ročně. U běžných zákazníků je zpravidla součástí upgrade i práce s tím spojená a zaškolení příslušných pracovníků. Má-li odběratel větší počet instalovaných licencí téhož produktu, může si zvolit i variantu, kdy potřebné práce provede správce sítě nebo jiný pracovník IT oddělení. Cena práce za upgrade se odvozuje ze servisní smlouvy o typ vyšší, než je zvolená, tedy podle stejných pravidel jako předplacený čas servisní podpory.
<b>Číslo smlouvy dodavatele</b>	Jedná se o číslo, pod kterým vedeme danou smlouvu v naší evidenci my. Je odvozeno od roku sjednání servisní smlouvy a IČO čísla odběratele. Číslování více různých smluv sjednávaných pro jednoho odběratele je nutno konzultovat s pracovníky dodavatele.
<b>Platnost ceníku</b>	Ceník nabývá platnosti od data
<b>Aktualizace podmínek</b>	1.8.2023 31.7.2024

