

# Ceník servisních zásahů

Rev. 20100428.A

**Objednatel**

Název: \_\_\_\_\_

Místo (město, obec): \_\_\_\_\_ PSČ: \_\_\_\_\_

Adresa (ulice): \_\_\_\_\_

IČO: \_\_\_\_\_ DIČ: \_\_\_\_\_

Zastoupený (jméno): \_\_\_\_\_

Funkce (ředitel a pod.): \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Mob. \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Číslo smlouvy: \_\_\_\_\_

Volba parametrů smlouvy		Slevy/příplatky	
		Procentní	Částka
Faktur ročně {1 2 4 12}	1		
Fakturační mailem	0		0
Speciální sleva [%]	0	1,00	
Strávníků (sleva<101)	200	1,00	
Nezisková org.	1	0,80	
Odebráno čipů (rok)	0		
Dálková správa (DS)	1		
Typ smlouvy {0 1 2 3}	0		
Upgrade bez smlouvy	0		
Expres	0		0
Servis 7/24	0		0

Rezerva (kooperace aj.)	0	1,00
Délka smlouvy (rok)	1	0,97
Prodloužení smlouvy	1	0,97
Upgrade	0	
Upgrade včetně práce	1	
Předplacený čas	0	Hodin/měsíc
<b>Hodiny práce v ceně</b>	<b>Měsíčně</b>	<b>Ročně</b>
Z pohotovosti+předplac.	0	0
Z upgrade		0
Z čipů	0	0
<b>Celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Dodavatel**

Název: Vladimír Zavřel Z-WARE

Adresa: Horákovská 7, Brno, 628 00

IČO: 155 64894 DIČ: CZ5805222500

Zastoupený (jméno): Ing. Vladimír Zavřel

Telefon: 515919840 Mob. 603521034

Mail: brno@z-ware.cz

Číslo smlouvy: SS 1000000000

Ceník výkonů	Kč/hod	Kč/15 min
Montáž, nastavení a školení	900	225
Hotline, konzultace, upgrade, DS	900	225
Nastavení serverů, školení skupin	1200	300
Programování	1500	
Doprava (Kč/km)	9	
Čas na cestě	500	

Rekapitulace ceny	
Cena bez slev	0
Slevy procentní (%)	0,00
Cena po slevách	0
Předplacený čas	500
Příplatky Exp a 7/24	0
<b>Cena za rok</b>	<b>0</b>

Rekapitulace částky		
	Bez DPH	S DPH
<b>Měsíčně</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ročně</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Typ smlouvy:**  
**Beze smlouvy**

## Respektujeme základní parametry a výše uvedený ceník servisní podpory

Typ smlouvy odlišný od základu	Počet Licencí (kusů)	Korekce nastavení			Roční poplatek garance reakce	Garantovaná rychlost reakce			Standardní upgrade (za rok)			Pracovní doba Konzultace pevná linka		Celkem za produkt Ročně	
		DS	Typ smlouvy	Typ		Havárie	Střední Dnů	Malá	Cena Licence	Hodin Počet Ročně	Částka Práce Ročně	Začátek	Konec		
Stravné (JIW, MSO, BonAp)	0	1	1	0	0	30	60	90	0	0	0	0	06:00	15:00	0
Sklad (JIW, MSO, BonAp)	0	1	1	0	0	30	60	90	0	0	0	0	06:00	15:00	0
Objednávkový systém	0	1	1	0	0	30	60	90	0	0	0	0	06:00	15:00	0
Výdejový systém (VT)	0	1	1	0	0	30	60	90	0	0	0	0	06:00	15:00	0
Internetové objednávání (IC)	0	0	1	0	0	Neobjednáno			0	0	0	0	06:00	15:00	0
Bufet	0	0	1	0	0	Neobjednáno			0	0	0	0	06:00	15:00	0
Kbody	0	0	1	0	0	Neobjednáno			0	0	0	0	06:00	15:00	0
<b>Celkem bez slev</b>					0						0	0			0

V ..... 2010

**Za objednatele:** \_\_\_\_\_

V Brně dne: ..... 2010

**Za dodavatele:** \_\_\_\_\_  
Ing. Vladimír Zavřel

## 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 pro organizace s vlastním IT oddělením schopným řešit většinu běžných požadavků na údržbu a opravy systému. Rychlost reakce na havárii a pohotovostní zásoba náhradních dílů je nastavena na 30 dnů. Částečným řešením může být předplacení hodin.	900	1500	9	500	1200	30	0	0	0
Bronzová smlouva	1	Typ smlouvy vhodný pro menší zařízení, popřípadě pro zařízení bez identifikačního systému. Přístup k novým verzím se slevou. Garance na rychlost reakce.	500	1200	6	250	900	10	0,5	24	281
Stříbrná smlouva	2	Typ smlouvy vhodný pro běžná zařízení s identifikačním systémem. Hlavní výhody jsou významná sleva na upgrade SW a počet hodin v ceně smlouvy. Neplatí se čas na cestě, jen náklady na dopravu.	400	1000	5	0	700	5	1,5	41	928
Zlatá smlouva	3	Typ smlouvy vhodný pro velká zařízení s požadavkem rychlé reakce s pohotovostní zásobou náhradních dílů. Upgrade SW je v ceně smlouvy, počet hodin v ceně (zdarma) je násobkem předchozí smlouvy. V ceně smlouvy je roční archivace, upgrade a konzultace. Neplatí se čas na cestě, u plánovaných výjezdů ani náklady na dopravu.	300	800	5	0	500	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 specialit. 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 posláním 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.
Nezisková 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. Zvoďte 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 i mimo 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
Prodloužení smlouvy	Jedná-li se o prodloužení stávající smlouvy, zadejte 1, dosáhnete tím další slevy. Jinak zadejte 0.

Upgrade	V případě servisní smlouvy je upgrade automaticky součástí. Ve výjimečných případech je možné, po předchozí konzultaci, upgrade nezapočítat.
Upgrade včetně práce	Chcete-li, aby součástí servisní smlouvy byla i práce a školení spojené s upgrade vybraných produktů, zvolte 1, jinak zvolte 0. Vhodné jen při vlastním IT oddělení.
Předplacený čas	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 pohotovosti+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. Zahrnuje 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.
Montáž, 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 sčítá. 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 sčítají, 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 reakce	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 telefonních číslech 515 919 840 až 844. <a href="#">Mimo tuto dobu pro volbu Servis 7/24 na 603 521 034. Pro hlášení havárií slouží mailová adresa <a href="mailto:brno@z-ware.cza">brno@z-ware.cza</a> faxové číslo 567 586 104.</a>
	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 odchodících i přichodících hovorů.
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 čtvletní splátky.

## Důležité vlastnosti

### Typ smlouvy

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 nižší ceny za práci, v ceně smlouvy jsou hodiny zdarma a cena upgrade SW může být podle typu smlouvy i nulová.

### Čipy nebo karty od nás

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.

### Upgrade

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.

### Číslo smlouvy dodavatele

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 oběratele je nutno konzultovat s pracovníky dodavatele.