

# Servisní zajištění



## Servisní návštěva technika na provozovně

Cena a rychlost se řídí podmínkami uvedenými ve vaší Servisně licenční smlouvě.

Operativní zásah - v případě urgentního/okamžitého výjezdu může být účtována doprava a čas na cestě. Tuto informaci zákazník obdrží při sjednání termínu.

Preventivně-servisní návštěva - k preventivní kontrole, zlepšování využití informačního systému, instalaci nových verzí, zavádění nových modulů a k servisním zásahům, které nejsou urgentní.

Konkrétní termín návštěvy vždy nabízí VIS.

## Vzdálená servisní podpora

Zahrnuje přímé telefonické poradenství, dálkovou správu a poradenství prostřednictvím e-mailu.

Služba se účtuje po minutách, přičemž minimální čerpání pro jeden servisní zásah je 20 minut.

Zákazník hradí celkovou dobu odpracovanou na efektivním řešení požadavku zákazníka.

Čas servisního zásahu určuje VIS dle aktuálních kapacitních možností s ohledem na zákazníkem smluvně sjednanou rychlost.

## Náhradní terminál

Zákazník má u sebe (v šuplíku) terminál pro nouzový výdej.

Služba je zahrnuta v Servisně licenční smlouvě a je hrazena ročním paušálním poplatkem.

# Servisní zajištění

## Pohotovost

Zákazník si ve smlouvě určuje rychlost pro řešení urgentních i plánovaných situací.

Urgentní je taková situace, kterou nebylo možné předvídat – nefunkční terminál, chyba v uzávěrce v den odevzdání, nečekaná kontrola na provozovně...

### 5 dní pro servis na místě a běžnou VSP

5 dní, 8 hodin pro urgentní (nepředvídatelnou) VSP 1.500,- / rok

### 2 dny pro servis na místě a běžnou VSP

2 dny, 4 hodiny pro urgentní (nepředvídatelnou) VSP 3.000,- / rok

### 1 den pro servis na místě a běžnou VSP

1 den, 2 hodiny pro urgentní (nepředvídatelnou) VSP 6.000,- / rok

## Ceny servisních služeb

Základní sazby – na všechny operativní zásahy a produkty.

TARIF	CENA
Servisní návštěva technika na provozovně zákazníka	1.500 Kč / hod
Preventivně servisní návštěva technika na provozovně zákazníka	1.400 Kč / hod
Příplatek za kilometrovné při urgentním výjezdu	10 Kč / km
Vzdálená servisní podpora	1.500 Kč / hod
Doprava a logistika	1.800 Kč / výjezd
Webináře	

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH. Sazba DPH činí 21%.