

1/ ZÁKLADNÍ SERVISNÍ SMLOUVA

Nejčastěji využívaná forma servisní smlouvy pro údržbu softwaru. Je vhodná pro zákazníky bez identifikačního systému s menším rozsahem podpory (4 - 20 hodin ročně).

Roční paušál: 1 200 Kč (1 provozovna, 1 počítač)

Hodinové sazby při servisu SW VIS pro DOS jsou účtovány s přírůžkou 50%.

Sazby za plánovaný servis: (kilometrovné se neúčtuje)	800 Kč/h za návštěvy realizované do 2 měsíců od objednávky 900 Kč/h do 4 týdnů 1 000 Kč/h do 2 týdnů 1 100 Kč/h do 1 týdne
Sazba za vzdálenou podporu:	660 Kč/h
Sazby za ostatní servis	550 Kč/h, 11 Kč/km
Speciální práce oddělení vývoje	1 200 Kč/h, 10 Kč/km
Účetní a daňové poradenství	1 000 Kč/h, 10 Kč/km
Garance dostupnosti	jen SW - urgentní věci do týdne, ostatní do měsíce

Předmětem Základní servisní smlouvy **není** servisní činnost nutná pro zajištění provozu HW vybavení.

2/ ROZŠÍŘENÁ SERVISNÍ SMLOUVA

Smlouva vhodná pro zákazníky s karetním systémem a pro zákazníky s velkým rozsahem podpory (nad 5 - 30 hodin ročně dle rozsahu systému).

Roční paušál: 3 000 – 13 000 Kč dle rozsahu dodávky

Hodinové sazby při servisu SW VIS pro DOS jsou účtovány s přírůžkou 50%.

Sazby za plánovaný servis: (kilometrovné se neúčtuje)	400 Kč/h za návštěvy realizované do 2 měsíců od objednávky 450 Kč/h do 4 týdnů 500 Kč/h do 2 týdnů 550 Kč/h do 1 týdne
Sazba za vzdálenou podporu:	330 Kč/h
Sazby za ostatní servis	300 Kč/h, 5,50 Kč/km
Speciální práce oddělení vývoje	1 200 Kč/h, 10 Kč/km
Účetní a daňové poradenství	1 000 Kč/h, 10 Kč/km
Garance dostupnosti	včetně HW (servisní sklad), urgentní věci do 48 h, ostatní do 14 dnů

Garance rychlosti zásahu volitelná za příplatek až do 24 hodin.

3 / KOMPLEXNÍ SERVISNÍ SMLOUVA

Určená zákazníkům, kteří se chtějí nechat vést při zavedení všech základních parametrů provozu školní jídelny. Firma VIS přebírá odpovědnost za správné metodické vedení jídelny v oblastech účetnictví, kontroly hospodaření, provozu a efektivitu informačního systému. Zákazník má garantované konstantní náklady na servis (se smluvně vymezenými výjimkami). Smlouvu je možné uzavřít až po zaběhnutí rutinního provozu. Režim podpory vede k efektivnímu provozu zařízení s řadou úspor.

Roční paušál: 8 000 – 28 000 Kč dle rozsahu dodávky

Sazby za předem plánovaný servis, za vzdálenou podporu a ostatní servis nejsou účtovány.

4/ SMLOUVA O INDIVIDUÁLNÍ PÉČI

Doplňující smlouva výrazně orientovaná na prevenci. Předem plánované preventivní návštěvy provádí stále stejný styčný pracovník, na kterého se může zákazník obracet přímou telefonní linkou. Smlouva zvyšuje pohodlí zákazníka, aktivně předchází možným problémům a zefektivňuje telefonickou podporu.

Roční paušál: 6 000 Kč

V ceně je zahrnuta 3x ročně preventivní návštěva u zákazníka (rozsah 2 hod.), telefonická podpora v rozsahu 3 hod. za rok a dosažitelnost styčného pracovníka na přímém mobilním telefonu. Preventivní návštěvy nelze zaměňovat za operativní servisní výjezd.

5/ SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ GARANTOVANÉ POKYTOVOSTI K SERVISNÍMU ZÁSAHU

Tato servisní smlouva garantuje po dobu jednoho roku pohotovost firmy VIS uskutečnit na žádost zákazníka expresní servisní zásahy v reakční době určené smlouvou. Tato smlouva nijak neovlivňuje cenu za samotný servisní úkon, jenž je účtován dle platného ceníku zhotovitele v době provedení zásahu s respektováním podmínek dalších uzavřených servisních smluv.

Roční paušál: 2000 Kč při garanci do 48 hodin, 5000 Kč při garanci do 24 hodin

6/ VZTAH BEZ SERVISNÍ SMLOUVY

Pro zákazníky v blízkosti servisních center VIS, kteří mají dostatečné technické zázemí (např. uzavřená servisní smlouva na hardware se servisní organizací v místě sídla zákazníka) je možný vztah s firmou VIS bez servisní smlouvy. Tito zákazníci by měli mít též kvalifikovaného softwarového poradce, který je schopen pracovat s programovou dokumentací a po jejím studiu je schopen řídit se uvedenými pokyny. Variantu lze doporučit pouze zkušeným zákazníkům, kteří nechťejí stávající software dále rozvíjet a mají zaběhnutý rutinní provoz.

Roční paušál: 0 Kč

Hodinové sazby při servisu SW VIS pro DOS jsou účtovány s přírůžkou 50%.

Sazby za plánovaný servis: (kilometrovné se neúčtuje)	1 100 Kč/h za návštěvy realizované do 2 měsíců od objednávky 1 200 Kč/h do 4 týdnů 1 300 Kč/h do 2 týdnů 1 400 Kč/h do 1 týdne
Sazba za vzdálenou podporu:	800 Kč/h
Sazby za ostatní servis	800 Kč/h, 11 Kč/km
Speciální práce oddělení vývoje	1200 Kč/h, 10 Kč/km
Účetní a daňové poradenství	1000 Kč/h, 10 Kč/km
Garance dostupnosti	Dle volných kapacit firmy VIS

Porovnání sazeb u jednotlivých typů servisních smluv

Typ smlouvy (lhůty)	roční paušál	plánovaná návštěva	vzdálená podpora	ostatní servis	Speciální práce a služby střediska Vývoj	Účetní a daňové poradenství
základní (5-60 dní)	1 200 Kč	800-1 100 Kč/hod	660 Kč/hod	550 Kč/hod, 11 Kč/km	1200 Kč/hod, 10 Kč/km	1000 Kč/hod, 10 Kč/km
rozšířená (2-14 dní)	3 000-13 000 Kč	400-550 Kč/hod	330 Kč/hod	300 Kč/hod, 5,50 Kč/km	1200 Kč/hod, 10 Kč/km	1000 Kč/hod, 10 Kč/km
komplexní (s min. náklady klienta)	8 000-28 000 Kč	0 Kč/hod	0 Kč/hod	0 Kč/hod	1200 Kč/hod, 10 Kč/km	1000 Kč/hod, 10 Kč/km
VIP	6 000 Kč	3 návštěvy v rozsahu 2 hod. zdarma	3 hod. podpory zdarma	přímý tel. kontakt na určeného pracovníka	1200 Kč/hod, 10 Kč/km	1000 Kč/hod, 10 Kč/km
bez smlouvy (bez garance)	0 Kč	1 100-1 400 Kč/hod	800 Kč/hod	800 Kč/hod, 11 Kč/km	1200 Kč/hod, 10 Kč/km	1000 Kč/hod, 10 Kč/km

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, které činí 20 %.