

## 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)	600 Kč/h za návštěvy realizované do 2 měsíců od objednávky 700 Kč/h do 4 týdnů 800 Kč/h do 2 týdnů 900 Kč/h do 1 týdne
Sazba za vzdálenou podporu:	600 Kč/h
Sazby za ostatní servis	500 Kč/h, 10 Kč/km
Speciální práce oddělení vývoje	1200 Kč/h, 10 Kč/km
Účetní a daňové poradenství	1000 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)	300 Kč/h za návštěvy realizované do 2 měsíců od objednávky 350 Kč/h do 4 týdnů 400 Kč/h do 2 týdnů 450 Kč/h do 1 týdne
Sazba za vzdálenou podporu:	300 Kč/h
Sazby za ostatní servis	250 Kč/h, 5 Kč/km
Speciální práce oddělení vývoje	1200 Kč/h, 10 Kč/km
Účetní a daňové poradenství	1000 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%.**

<b>Sazby za plánovaný servis: (kilometrovné se neúčtuje)</b>	<b>900 Kč/h za návštěvy realizované do 2 měsíců od objednávky 1 000 Kč/h do 4 týdnů 1 100 Kč/h do 2 týdnů 1 200 Kč/h do 1 týdne</b>
<b>Sazba za vzdálenou podporu:</b>	<b>700 Kč/h</b>
<b>Sazby za ostatní servis</b>	<b>700 Kč/h, 10 Kč/km</b>
<b>Speciální práce oddělení vývoje</b>	<b>1200 Kč/h, 10 Kč/km</b>
<b>Účetní a daňové poradenství</b>	<b>1000 Kč/h, 10 Kč/km</b>
<b>Garance dostupnosti</b>	<b>Dle volných kapacit firmy VIS</b>

### 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 (5-30 dní)	1 200 Kč	600-900 Kč/hod	600 Kč/hod	500 Kč/hod, 10 Kč/km	1200 Kč/hod, 10 Kč/km	1000 Kč/hod, 10 Kč/km
rozšířená (2-14 dní)	3 000-13 000 Kč	300-450 Kč/hod	300 Kč/hod	250 Kč/hod, 5 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	900-1 200 Kč/hod	700 Kč/hod	700 Kč/hod, 10 Kč/km	1200 Kč/hod, 10 Kč/km	1000 Kč/hod, 10 Kč/km

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