

Ceník servisních prací platný od 1.1.2015

iSolar s.r.o.

divize Deltaservices

IČ: 27539202, DIČ: CZ27539202, Datová schránka: jbccyq7

Pardubice - Zelené předměstí, Hronovická 663, PSČ 53002

Společnost je evidovaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl C, vložka 24883

Pracovní doba	<ul style="list-style-type: none">• Pondělí až pátek 8:00 – 16:00 hod.
Ceny za práce systémové podpory	<ul style="list-style-type: none">▪ 800,- Kč bez DPH za 1hodinu podpory úrovně L1▪ 950,- Kč bez DPH za 1hodinu podpory úrovně L2▪ 1200,- Kč bez DPH za 1hodinu podpory úrovně L3▪ 10,- Kč /km bez DPH přepravné do sídla objednatele a zpět• 200,- Kč/výjezd bez DPH přepravné do sídla objednatele a zpět v rámci Pardubic
Příplatky	<ul style="list-style-type: none">▪ 50% navýšení hodinové sazby za práce podpory v době od 6.00 hod. do 8.00 hod. a od 16.00 hod. do 20.00 hod.▪ 100% navýšení hodinové sazby za práce podpory v době od 20:00 hod. do 6:00 hod a v době svátků a dnů pracovního volna
Likvidace elektroodpadu	<ul style="list-style-type: none">▪ Počítače, LCD, periferie (včetně protokolu o ekologické likvidaci)▪ 100 Kč bez DPH/ks

Minimální účtovaná jednotka pro telefonický hotline a pro vzdálenou správu je 30 minut.

Minimální účtovaná jednotka pro ostatní služby účtované hodinovou sazbou je 30 minut.

Ceny uvedené v tomto ceníku nahrazují v plném rozsahu ceny z předešlých verzí Ceníku servisních prací společnosti iSolar s.r.o.

Ceny mohou být upraveny odlišně Smlouvou o poskytování systémové podpory.

Veškeré ceny jsou uváděny bez DPH.

Slovník pojmů

- ICT – Informační a komunikační technologie
- Systémová podpora – systémovou podporou se rozumí podpora uživatelů a ICT prostředků objednatele.
- Podpora L1 – obecná technická podpora, instalace HW a SW, poskytována servisními techniky
- Podpora L2 – technická podpora ucelených řešení, poskytována systémovými specialisty
- Podpora L3 – podpora systémových celků, poskytována systémovými inženýry
- Profylaxe – preventivní kontrola zařízení nebo programu za účelem odhalení závad nebo neobvyklých stavů. Provádí se na místě nebo pomocí vzdáleného přístupu.
- Helpdesk – jednotné kontaktní místo, na kterém se hlásí a evidují veškeré požadavky a výpadky.
- TTO – Time to Open, maximální přípustný počet pracovních hodin od ohlášení požadavku do zahájení řešení servisního požadavku.
- Základní požadavek – žádost o podporu nebo o odstranění závady.
- Urgentní požadavek – požadavek na odstranění závady, která ohrožuje kontinuitu podnikání objednatele.
- CMDB – Konfigurační databáze, slouží k udržování informací o HW, SW, službách a jejich vazbami mezi sebou.
- Dohledové centrum – systém, který automaticky monitoruje dostupnost služeb a v případě výpadku informuje určené pracovníky.