

System FUSION – programy aktualizací a technické podpory pro rok 2024

Ke každé licenci systému FUSION řady 14 a vyšší je možné předplatit různé druhy technické podpory dle Vašich potřeb:

(1) BEZ PODPORY-STANDARD - Technická podpora pro trvalé licence bez předplatného: pro licence bez předplatného je poskytována technická podpora pouze formou mailu a webového formuláře s možností objednání technika k řešení problémů či školení v místě instalace v pracovní dny od 9 do 16 hodin bez nároku na přednostní servis (servis je poskytován v nejlepším možném termínu ale bez garance jeho dostupnosti). **Bez poplatku automaticky ke všem licencím. Podpora po telefonu není poskytována. Podpora mimo pracovní dobu není poskytována.**

(2) S PODPOROU-AKTUALIZACE - Technická podpora pro trvalé licence s předplatným aktualizací a pro licence v pronájmu: pro tyto licence je poskytována technická podpora formou infolinky v pracovních dnech 9-16 hodin bez garance dostupnosti (negarantujeme okamžitou dostupnost technika, bez zpětného volání, Váš hovor je odbaven pracovníkem infolinky v závislosti na jejím vytížení, čekací doba přepojení na operátora se může lišit a službu je možné čerpat jen v obvyklém rozsahu), dále mailem a webového formuláře s možností objednání technika k řešení problémů či školení v místě instalace. Servis je poskytován v pracovní době s garancí provedení servisu do 3 pracovních dnů. **Roční poplatek v závislosti na typu licence systému, u pronajatých licencí je tato služba již v ceně pronájmu. Podpora po telefonu poskytována v době od 9 – 16 hodin v pracovní dny. Podpora mimo pracovní dobu není poskytována.**

(3) VIP - Technická podpora pro licence s předplatným aktualizací a příplatkem VIP servisu: pro licence s příplatkovými službami je poskytována technická podpora formou telefonické infolinky VIP s garancí dostupnosti a rychlého odbavení (**okamžitá dostupnost či zpětné volání technika nejpozději do 30 minut, po registraci telefonního čísla bez nutnosti identifikace licence**), dále formou mailu a webového formuláře s možností objednání technika k řešení problémů či školení v místě instalace, s nárokem na přednostní servis, dle služby i s garancí dojezdu do daného času a garancí zápujčky náhradní techniky. **Pracovní doba technické podpory je 24 hodin denně, včetně víkendů a svátků, vyhraujeme si ale právo v době od 1:00 do 6:00 dostupnost služby omezit.** Garantovaná dostupnost telefonního operátora či technika je max. 30 minut. Je určeno výhradně k řešení akutních technických problémů se systémem FUSION – např. nefunkčnost celého systému, neřešíme problémy s elektřinou nebo Internetem (nefunkční internetové spojení Vašeho operátora). **Roční poplatek v závislosti na počtu provozoven. Službu nutno objednat a předplatit před čerpáním služeb technické podpory. Před čerpáním prioritní technické podpory možno registrovat maximálně 2 telefonní čísla, ze kterých můžete naši prioritní podporu kontaktovat.**

KONTAKTY PRO POSKYTOVÁNÍ MAILOVÉ A TELEFONICKÉ PODPORY:

TELEFON INFOLINKA: 530 508 308 - MAIL: info@i-technologies.cz

Váš požadavek bude vyřizován co nejrychleji v závislosti na předplatném služeb a vytížení pracovníků technické podpory. Pro požadavky na servis a technickou podporu používejte prosím výhradně výše uvedené telefonní číslo a email. Před voláním na infolinku si prosím připravte číslo Vaší licence. Informace o hovorech na infolinku je zaznamenána a slouží nám k udržení vysoké kvality poskytovaných služeb a jejich budoucímu zlepšování. Informací o typu předplatného služeb technické podpory a všechny kontakty najde po přihlášení do administrace systému FUSION. Zde je možné také objednat rozšíření služeb technické podpory. Službu telefonické podpory je možné čerpat jen v obvyklém rozsahu a vyhraujeme si právo dostupnost služby omezit nebo volání nad rámec obvyklého rozsahu zpoplatnit. Obvyklým rozsahem čerpání služby se rozumí řešení nahodile vzniklých technických problémů se systémem, maximálně však 3x měsíčně. Infolinka není určena ke školení základních dovedností se systémem ani k řešení technických problémů s řešeními třetích stran (Internet, WIFI, elektřina, platební karty).

POZOR – systémy FUSION řady 13 a nižší nejsou z důvodů změn v legislativě od roku 2024 podporovány – neposkytujeme technickou podporu ani opravy chyb v těchto produktech a je nutno zakoupit aktualizace na řadu 14. Individuální cenovou nabídku zpracujeme na Vaši žádost pro konkrétní licenci. Cena závisí na verzi stávající licence.

Ceník prací platný od 1. 1. 2024 - pro zákazníky s licencí bez předplatného aktualizací (1):

Podpora gastronomického systému FUSION, školení, implementace, EET	1.250 Kč / hod
Instalace a práce na serverech (Windows, LINUX)	1.250 Kč / hod
Instalace a práce na síťových prvcích (připojení k Internetu, routery, WIFI, zabezpečení)	1.250 Kč / hod
Práce elektrotechnika (kabeláže, pasivní síťové prvky)	950 Kč / hod
Expediční náklady (zaslání balíku do hmotnosti 30 kg)	250 Kč
Cestovné včetně náhrady za čas strávený na cestě mimo Brno	13 Kč / km
Cestovné paušálně Brno (území Statutárního města Brna)	450 Kč

(k ceně cestovného se přičítá případný poplatek za parkovné, pokud je v dané lokalitě účtován)

Ceník prací platný od 1. 1. 2024 - pro zákazníky s licencí s předplatným či doplňkovými službami (2)(3):

Podpora gastronomického systému FUSION, školení, implementace, EET	850 Kč / hod
Instalace a práce na serverech (Windows, LINUX)	850 Kč / hod
Instalace a práce na síťových prvcích (připojení k Internetu, routery, WIFI, zabezpečení)	850 Kč / hod
Práce elektrotechnika (kabeláže, pasivní síťové prvky)	650 Kč / hod
Expediční náklady (do hmotnosti 30 kg)	200 Kč
Cestovné včetně náhrady za čas strávený na cestě mimo Brno	13 Kč / km
Cestovné paušálně Brno (území Statutárního města Brna)	350 Kč

(k ceně cestovného se přičítá případný poplatek za parkovné, pokud je v dané lokalitě účtován)

PŘEDLATNÉ AKTUALIZACÍ A PŘÍPLATKOVÝCH SLUŽEB PRO SYSTÉM FUSION:

Ceny aktualizací jsou uvedeny jako roční a liší v závislosti na typu licence, který máte:

RETAIL MINI – pro maloobchod bez skladového hospodářství a bez statistik a bez věrnostního systému

RETAIL FULL – pro maloobchod včetně skladového hospodářství a statistik a věrnostního systému

MINI – pro HORECA segment (gastro) bez skladového hospodářství

BASIC – pro HORECA segment (gastro) vč. skladového hospodářství bez výrobního střediska (kuchyně)

FULL – pro HORECA segment (gastro) vč. skladového hospodářství včetně výrobního střediska

FULL JÍDELNA – pro jídelny včetně skladového hospodářství se závodním stravováním

FULL JÍDELNA L – pro jídelny vč. sklad. hospodářství se závodním stravováním s podporou více jazyků

Roční ceny předplatného aktualizací:

FUSION RETAIL MINI	od 2.550 Kč / ročně za provozovnu (od 255 Kč / měsíc)
FUSION RETAIL FULL	od 3.950 Kč / ročně za provozovnu (od 395 Kč / měsíc)
FUSION MINI	od 3.650 Kč / ročně za provozovnu (od 365 Kč / měsíc)
FUSION BASIC	od 4.900 Kč / ročně za provozovnu (od 490 Kč / měsíc)
FUSION FULL	od 6.500 Kč / ročně za provozovnu (od 650 Kč / měsíc)
FUSION FULL JÍDELNA	od 16.900 Kč / ročně za provozovnu (od 1690 Kč / měsíc)
FUSION FULL JÍDELNA L	od 19.900 Kč / ročně za provozovnu (od 1990 Kč / měsíc)

Při měsíční platbě je měsíční cena účtována jako 1/10 roční ceny. **Předplatné musí být uhrazeno před začátkem období, na které se vztahuje.**

Z ceny základního předplatného aktualizací nejsou poskytovány žádné dodatečné slevy. Roční aktualizace musí na sebe navazovat – v případě přerušení aktualizací je nutno při aktualizaci na poslední verzi doplatit 50 % z ceny vynechaných aktualizací. V případě speciální konfigurace licence (jedna licence obsahuje více provozoven, větší počet odbytových a výrobních středisek či ubytování/hotel) je cena roční aktualizace stanovena pro tuto licenci individuálně a najdete ji v informacích o Vaší licenci. Platí pro zakoupené (ne pronajaté) licence. **Pronajaté licence mají aktualizace v ceně pronájmu.**

Roční ceny příplatkových služeb k ceně základního předplatného aktualizací nebo k ceně pronájmu licence:

Zálohování CLOUD FUSION + 1.800 Kč rok / 180 Kč měs. za provozovnu

VIP prioritní technická telefonická podpora s garancí + cena od 9.500 Kč rok / 950 Kč měs. za provozovnu

(24x7 telefonická podpora s garancí dostupnosti operátora či zpětného volání nejpozději do 30 minut od prvního volání. Pouze volání z registrovaných telefonních čísel a pouze pro zákazníky, kteří mají tuto službu sjednanu a zaplacenou předem. Zpětně není možné tuto službu vyžadovat. Garantujeme zahájení telefonické součinnosti při řešení problému kvalifikovaným technikem do 1 hodiny od nahlášení incidentu. Pro poskytnutí služby vzdálené podpory je nutné ze strany zákazníka zajistit vzdálený přístup. **Nezahrnuje servis v místě** – poskytnutí ani garanci času provedení. Cena nezahrnuje cenu vlastních servisních zásahů, jedná se pouze o poplatek za pohotovost. Servisní zásahy budou účtovány dle platného ceníku ale bez expresních či jiných příplatků. V době od 1:00 do 6:00 ráno může být dostupnost služby omezena. **Tuto službu možno poskytnout pouze v kombinaci s předplatným aktualizací pro daný provoz.**)

VIP prioritní technická podpora v místě instalace + cena od 5.500,- Kč rok / 550 Kč měs. za provozovnu

(24x7 garance servisu 4 pracovní či 8 nepracovních hodin, v případě záručního servisu zahrnuje zápujčku po dobu opravy, v případě nezáručního servisu zahrnuje garantované dodání náhradního HW. Cena nezahrnuje cenu vlastních servisních zásahů, jedná se pouze o poplatek za garantované poskytnutí služby v čase. Servisní zásahy budou účtovány dle platného ceníku ale bez expresních či jiných příplatků. Tuto službu možno poskytnout pouze v kombinaci s NONTSTOP prioritní technickou telefonickou podporou a pouze pro zákazníky v dojezdové vzdálenosti 50km. **Tuto službu je možno poskytnout jen v kombinaci s předplatným aktualizací a VIP telefonickou podporou s garancí.**)

Ceny příplatkových služeb jsou kalkulovány individuálně v závislosti na množství pokladních míst. Z ceny příplatkových služeb a mohou být poskytnuty slevy v závislosti na počtu provozoven, pro které jsou příplatkové služby zakoupeny.

UPOZORNĚNÍ: Servis a podpora o víkendech, mimo pracovní dobu a v době svátků není zákazníkům bez předplacené VIP prioritní technické podpory poskytována ani garantována. Technickou podporu či servis mimo pracovní dobu je možné objednat pouze na telefonním čísle 530 508 308 jen při volání z registrovaného telefonního čísla.

Před voláním na infolinku si připravte číslo Vaší licence – číslo licence najdete v administraci systému FUSION, v sekci „Licence a podpora“, má 9 číslic a je ve tvaru 999-999-999, případně toto číslo najdete na licenčním štítku, který jsme Vám zasílali. Bez čísla licence nebudete přepojeni na telefonickou podporu. Předplatitelé VIP servisu jsou přepojeni bez čísla provozovny.

Obecné informace k poskytovaným službám:

Telefonická podpora a technické informace k instalovaným produktům jsou poskytovány výhradně na čísle 530 508 308 v závislosti na předplatném služeb. Pro licence bez předplatného (1) není telefonická podpora k dispozici. Pro licence s předplatným aktualizací (2) je telefonická podpora poskytována v pracovní dny od 9 do 16 hodin bez priority a bez garance dostupnosti a bez zpětného volání – Váš požadavek je vyřizován v závislosti na vytížení pracovníků podpory co nejdříve. Pro licence s předplatným aktualizací s příplatkem VIP servisu (3) je telefonická podpora garantována prioritně 24 hodin denně – v případě okamžité nedostupnosti technika na lince nebo garantujeme zpětné zavolání nejpozději do 30 minut. Podmínkou je volání na infolinku 530 508 308 z registrovaného telefonního čísla.

Podpora v místě instalace je poskytována po jejím závazném objednání (viz. níže) a to bez garance doby dostupnosti technika pro licence bez předplatného (1), s garancí poskytnutí servisu do tří pracovních dnů (2)(3) nebo s garancí okamžitého servisu do 4/8 hodin v případě předplacení služby „prioritní technická podpora v místě instalace“.

Pokud nemáte zájem o nabízené programy technické podpory a zároveň chcete mít zajištěn servis mimo pracovní dobu, nabízíme Vám proškolení Vašeho technika / správce sítě k provádění servisu pokladního systému a pokladních zařízení. Toto školení je zpoplatněno hodinovou sazbou dle platného ceníku.

Technická podpora neaktualizovaných licencí verze 13 a nižší není poskytována – k těmto licencím neposkytujeme podporu po telefonu, v místě instalace, opravy chyb a to ani jako placenou službu. K licencím starším než 3 roky bez placených aktualizací poskytujeme zvýhodněnou cenu na aktualizace na poslední řadu. Vyžádejte si individuální nabídku.

Pro licence bez předplatného aktualizací není poskytována technická ani implementační podpora po telefonu – je možná pouze placená služba, a to písemným objednávkou – poskytnutí služby technika v místě či placená podpora po telefonu v hodinové sazbě dle ceníku.

Objednávky servisních služeb:

Pro zákazníky bez základního předplatného aktualizací je třeba pro objednávku servisních služeb tuto objednávku vždy zaslat webovým formulářem přímo z administrace systému FUSION nebo mailem na adresu info@i-technologies.cz. Cena servisních služeb je hrazena hotově. Bez objednávky potvrzené mailem či zasláné přes webový formulář nebude servisní požadavek akceptován a servis nebude proveden.

Pro požadavky na servis či podporu je určeno telefonní číslo +420 530 508 308. V případě, že máte aktivní program VIP podpory, tak při objednávce této služby definujete telefonní čísla, ze kterých jste po telefonátu přepojeni vždy na technika. Zákazníkům bez aktivované VIP podpory je tato linka k dispozici v pracovních dnech 9-16 hodin.

Reakční doba na servisní požadavky je dána druhem předplacené technické podpory. Standardní reakční doba pro zákazníky bez aktualizací či technické podpory jsou tři pracovní dny.

Ceny a jejich účtování:

Ceny servisních služeb v hodinové sazbě jsou účtovány vždy po celých hodinách, a to za každou započatou hodinu. Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceny cestovného technika jsou účtovány v km vždy ze sídla společnosti do místa výkonu služby a zpět do sídla společnosti. Výjimku tvoří cestovné na území města Brna, kdy toto cestovné je stanoveno paušálem dle platného ceníku.

Ceny předplatného technické podpory uvedeny za rok. Ve výjimečných případech možnost uhradit i kalendářní měsíc, cena je účtována za každý i započatý kalendářní měsíc, platba musí být připsána na účet poskytovatele služby vždy před začátkem měsíce, ve kterém má být služba poskytována.

Roční či měsíční poplatky servisních programů nezahrnují ceny vlastních servisních výkonů a cestovného technika v případě, že technický problém vyvolá požadavek servisu v místě. Ceny za servisní výkony jsou účtovány jednou měsíčně za ceny dle ceníku nebo za ceny uvedené u jednotlivých programů podle toho, která cena je nižší.

Technické podmínky poskytování servisních služeb, vzdálený přístup:

Pro zajištění servisu technickými prostředky na dálku (dále jen vzdálený přístup) musí být tento vzdálený přístup ze strany zákazníka poskytnut, a to dvěma možnými formami:

- Přístup na vzdálenou plochu programem TeamViewer verze 11 – program volně k dispozici v CENTRU TECHNICKÉ POMOCI k Vaší licenci či na adrese <https://www.horeca-fusion.cz/install/tvqs.exe>
- Přístup k serveru přes Internet veřejnou IPv4 adresou a to přes TCP porty (443, 21, 22) a to vždy a pouze jen z definovaných IP adres (176.74.144.0/27, 81.200.63.142, 176.74.138.8, 176.74.140.33)

Náklady spojené s poskytnutím vzdáleného přístupu nese zákazník. V případě neposkytnutí vzdáleného přístupu a požadavku na servis je servis poskytnut v místě instalace – u zákazníka – a je účtováno cestovné technika.

Programy podpory včetně zálohování zahrnují pronájem prostoru v našem datovém centru, dohled nad prováděným zálohováním a řešení problémů v případě, že zálohování není provedeno. Služba nezahrnuje práce spojené s obnovou databáze v případě havárie. Záloha probíhá 1x za 24 hodin, obvykle v době 3:00-5:00 ráno.

Bezpečnost dat a zálohování: dodavatel pokladního systému FUSION neručí za bezpečnost a zálohování Vašich dat. V případě ztráty dat Vám můžeme obnovit systém jen do výchozího stavu (prázdná databáze, bez skladů, tržeb a položek) a případně obnovit data z poslední zálohy, kterou nám dáte k dispozici – pokud to bude např. rok stará záloha, tak to budou rok stará data. Viz dokument „Bezpečnost a ochrana dat v systému“ na adrese: <https://www.horeca-fusion.cz/eet/TECH-info-1.pdf>. Za poplatek nabízíme garantované zálohování do našeho cloudu.