



ROZSAH SLUŽEB A CENÍK pro rok 2017

AKTUALIZAČNÍ A TECHNICKÉ PODPORY – SLUŽBY V RÁMCI ROČNÍHO POPLATKU

- Minimálně 2x ročně nová verze systému Výroba Online.
- Telefonická podpora a poradenství – Hotline VyrOn (do 15minut na jeden incident).
- Přístup do HelpDesk – zadávání dotazů, hlášení chyb a problémů s provozem systému.
- Možnost zadávání požadavků vylepšení funkcionality systému (zaplánování do verze s realizací do 12 měsíců).
- Poradenství a podpora technického rázu (HW, tisk, sběr dat – do 15minut na jeden incident).
- Přednostní řešení problémů s HW pro sběr dat formou výměny kus za kus.

INDIVIDUÁLNÍ SLUŽBY NAD RÁMEC AKTUALIZAČNÍ A TECHNICKÉ PODPORY

Individuální služby jsou účtovány podle ceníku níže v hodinové sazbě podle skutečnosti za každou započatou půlhodinu

- Expresní zapracování požadavku funkcionality do 14 dní od schválení zadání.
- Analýza a vypracování zadání nové funkcionality a používání systému.
- Prováděcí předpisy používání systému a individuální uživatelské postupy.
- Konzultace a školení k provozu systému nad rámec rozsahu Hotline.
- Úpravy tiskových sestav na míru.
- Importy dat a datové uzávěrky.
- Aktualizace a nastavení Windows, nebo databázového systému MySQL.
- Analýza chyb v datech a jejich oprava (pokud nejsou způsobeny chybami programu).
- Zpracování docházky.
- Zálohování a obnova dat.
- Zakázkové rozšíření systému – přidávání sloupců, tisků, chování agend, zákaznické aplikace apod.
- Řešení problému s ICT infrastrukturou, LAN, operačním systémem serveru a stanic.

CENÍK SLUŽEB NAD ROZSAH AKTUALIZAČNÍ A TECHNICKÉ PODPORY A NAD RÁMEC ROZSAHU IMPLEMENTACE

- Práce uživatelské podpory - oprava dat, analýza chyb v programu dat způsobená zákazníkem nebo jiným systémem, vzdálená konzultace, vzdálené školení, editace tiskových sestav, nastavení systému na dálku 690 Kč/hod
- Servisní činnost HW a PC sítě 690 Kč/hod
- Práce na SERVERU – plánované služby, práva k souborům, aktualizace 1.300 Kč/hod
- Práce Programátora – úpravy, rozšíření tiskových sestav, opravy, zakázkové úpravy 1.300 Kč/hod
- Práce Implementátora – analýza, školení a nastavení, oprava dat na úrovni SQL 1.300 Kč/hod

DŮLEŽITÉ KONTAKTY:

<http://help.vyrobaonline.cz>

(spustíte i z programu v menu Nápověda – Otevřít HELPDESK)

Hotline: 547 230 500

(telefonická technická podpora 8:00 – 17:00)

Havarijní linka podpory: 731 456 542

(pro hlášení havarijních stavů – dostupná i mimo pracovní dobu)