

## Cenník CellCare

Služby produktového radu CellCare zabezpečujú bezchybnú a bezproblémovú funkčnosť informačných systémov, ako aj celej IT infraštruktúry objednávateľa.

### Poskytovanie služieb správy IT

V rámci balíka CellCare sú služby správy IT realizované servisným technikom priamo na prevádzke objednávateľa (onsite) alebo vzdialeným pripojením (remote) v čase pracovných hodín poskytovateľa (pondelok až piatok od 8.00 do 16.00).

Každý ďalší servisný výjazd, ako aj každá začatá hodina práce servisného technika nad rámec uvedeného časového rozsahu je spoplatnená na základe aktuálneho cenníka servisných prác technika. Na pracovné výkony (onsite a remote človeko-hodina technika) servisného technika je poskytovaná 50% zľava z aktuálnej cenníkovej ceny. K cenám bude fakturovaná DPH podľa legislatívnych úprav platných v deň fakturácie. O zmene cenníka servisných prác bude objednávateľ vopred informovaný formou elektronickej pošty.

Započítavanie a účtovanie celkového času servisného výkonu technika sa zaokrúhľuje smerom hore na najbližšiu štvrthodinu začatej hodiny výkonu. Pri servisnom výjazde technika sa zakaždým účtuje alebo započítava do celkového objemu onsite človeko-hodín minimálny čas servisného výkonu technika na prevádzke zákazníka vo výške 1 človeko-hodiny. Započítavanie času servisných výkonov technika v rámci predplatených človeko-hodín je postupné a následné bez ohľadu na kategóriu vykonávaných prác.

### Cenník servisných prác platný od 01.11.2013

<i>Položka</i>	<i>Kategória prác</i>	<i>MJ</i>	<i>Cena bez DPH</i>
Onsite človeko-hodina technika	Kategória 1	1 hod.	30,00 €
Onsite človeko-hodina technika	Kategória 2	1 hod.	40,00 €
Onsite človeko-hodina technika	Kategória 3	1 hod.	50,00 €
Onsite človeko-hodina technika	Kategória 4	1 hod.	75,00 €
Remote človeko-hodina technika	Kategória 1	1 hod.	20,00 €
Remote človeko-hodina technika	Kategória 2	1 hod.	30,00 €
Remote človeko-hodina technika	Kategória 3	1 hod.	40,00 €
Remote človeko-hodina technika	Kategória 4	1 hod.	60,00 €
Servisný výjazd v rámci Trnavy		1 km	0,50 €
Servisný výjazd mimo Trnavy		1 km	0,33 €

K uvedeným cenám bude fakturovaná DPH podľa legislatívnych úprav platných v deň fakturácie.

### Kategórie prác

- Kategória č. 1 – prípravné práce súvisiace s IT infraštruktúrou, medzi ktoré patrí hlavne ťahanie kabeláže, vŕtanie, lištovanie;
- Kategória č. 2 – zapojenie a testovanie periférnych zariadení a PC;
- Kategória č. 3 – inštalácia, konfigurácia a diagnostika PC, softvéru, periférnych zariadení, update;
- Kategória č. 4 – špecializované práce, ako sú hlavne inštalácia, konfigurácia a administrácia serverov, programovanie aplikácií, nastavovanie a diagnostika aktívnych prvkov LAN/WAN/WLAN sietí.

V prípade požiadavky na výkon prác technika mimo pracovných hodín poskytovateľa služieb sa celkový čas výkonu prác prepočíta koeficientom pracovného času (koeficient pracovného času x celkový počet odpracovaných hodín zaokrúhlený na najbližšiu štvrthodinu začatej hodiny výkonu), ktorý zohľadňuje práce nad rámec pracovných hodín poskytovateľa služieb.

#### Koeficient pracovného času

<i>Položka</i>	<i>Koeficient násobku</i>
Pracovný výkon v čase 6.00 – 8.00	1,5
Pracovný výkon v čase 8.00 – 16.00	1
Pracovný výkon v čase 16.00 – 22.00	1,5
Pracovný výkon v čase 22.00 – 6.00	2
Pracovný výkon počas víkendov a sviatkov	2

Objednávateľ má na základe zmluvy oznamovaciu povinnosť nahlásenia havarijných stavov, ktoré znemožňujú chod informačného systému. Havarijné stavy objednávateľ nahlasuje Help Desk na tel. č. +421333213363 v priebehu pracovnej doby počas pracovných dní od 8.00 hod. do 16.00 hod, alebo zaslaním e-mailu na adresu [helpdesk@helpdesk.cellqos.com](mailto:helpdesk@helpdesk.cellqos.com).

Balík služieb CellCare objednávateľovi garantuje, že sa servisný technik dostaví na miesto opravy do 8 hodín od okamihu nahlásenia havarijnej udalosti alebo servisnej požiadavky. Reakčný čas servisného technika je počítaný v rámci jeho pracovnej doby počas pracovných dní od 8.00 hod. do 16.00 hod. Mimo pracovných hodín servisného technika sa reakčný čas nepočíta.