

*CReativeMages*

# Nabídka služeb společnosti CReativeMages

©2013 CReativeMages s.r.o. Veškerá práva vyhrazena. Veškeré informace uvedené v tomto dokumentu jsou vlastnictvím CReativeMages s.r.o. Žádná část tohoto dokumentu nesmí být kopírována, uchovávána v dokumentovém systému nebo přenášena jakýmkoli způsobem včetně elektronického, mechanického, fotografického či jiného záznamu a uveřejněna či poskytnuta třetí straně bez předchozí dohody a písemného souhlasu CReativeMages s.r.o.

software **magic**  
by **creativemages**

## 1. Úvod

CReativeMages svým zákazníkům nabízí k pořízeným licencím následující portfolio služeb:

- Technická podpora
  - Paušální technická podpora
  - Jednorázová technická podpora
- Školení a vzdělávání
- Doplnkové služby
  - Implementace
  - Konzultace, analýza, audit
  - Zakázkový vývoj a grafika
  - Optimalizace procesů

## 2. Technická podpora

Technická podpora společnosti CReativeMages Vám zajistí bezproblémový chod a servis nasazených informačních řešení.

### 2.1 Paušální technická podpora

Paušální technická podpora (dále jen PTP) Vám přinese následující výhody:

- Sleva na školení a všechny další doplňkové služby
- Řešení technických a servisních požadavků v neomezeném počtu
- Garantovaná reakční doba a nástup řešení v čase od 8:30 do 17:30 v pracovních dnech
- Zadávání požadavků přes HelpDesk
- Komunikace e-mailová, telefonická nebo prostřednictvím aplikace Lync
- Podpora při zřizování a migraci uživatelských účtů
- Asistence při přechodu na nové verze produktů a další

## Ceník PTP

Cena PTP se připočítává k cenám licencí. Je kalkulována jako částka, která představuje **procentuální podíl** z ceny všech pořízených licencí na dané časové období. K licencím nabízíme 3 varianty PTP: PTP 15, PTP 25 nebo PTP 35 dle procentuálního podílu 15%, 25% nebo 35% z ceny všech pořízených licencí. Ke každé variantě lze navíc přidat PTP+ s rozšířenou provozní dobou. Rozdíly jednotlivých variant PTP shrnuje následující tabulka. Pro na míru vytvořené moduly se cena licence k tomu danému modulu počítá jako částka bez DPH nutná k vytvoření modulu \* 0,7 (70 procent z ceny) je hodnota licence a dále se postupuje stejně jako u koupených licencí Microsoftu.

Položka	PTP 15	PTP 25	PTP 35
Procentuální podíl z ceny pořízených licencí	15%	25%	35%
Sleva na ostatní služby z hodinové sazby 1.800,- Kč	15%	25%	35%
Hodinová sazba na ostatní služby v Kč bez DPH	1.530,-	1.350,-	1.170,-
Minimální počet licencí příslušného produktu	1	10	20

Garantovaná reakční doba a nástup řešení se liší v závislosti na variantě PTP a na prioritě požadavku, který kvantifikuje vliv daného problému na běžný provoz. Uvedená reakční doba a nástup řešení v následující tabulce se týkají pouze pracovních dní v čase od 8:30 do 17:30. Hodnoty reakční doby začínají běžet zadáním požadavku na náš HelpDesk. Hodnoty nástupu řešení začínají běžet okamžikem splnění reakční doby na zadaný požadavek.

Priorita		PTP 15	PTP 25	PTP 35
1. Vysoká	Reakční doba	Do 3 hodin	Do 2 hodin	Do 1 hodiny
	Nástup řešení	Do 18 hodin	Do 12 hodin	Do 6 hodin
2. Střední	Reakční doba	Do 36 hodin	Do 24 hodin	Do 12 hodin
	Nástup řešení	Následující den	Následující den	Následující den
3. Nízká	Reakční doba	Do 72 hodin	Do 48 hodin	Do 24 hodin
	Nástup řešení	Do 4 následujících dní	Do 3 následujících dní	Do 2 následujících dní
4. Ostatní	Reakční doba	Do 72 hodin	Do 48 hodin	Do 24 hodin
	Nástup řešení	Do 4 následujících dní	Do 3 následujících dní	Do 2 následujících dní

Standardní provozní dobu PTP můžete rozšířit i mimo pracovní dny na víkendy a svátky a zároveň ve všech dnech na dobu od 8:30 do 22:00. Jedná se o PTP+ s jednorázovým příplatkem k některé z variant PTP 15, PTP 25 nebo PTP 35.

Položka	PTP 15+	PTP 25+	PTP 35+
Příplatek za PTP+ v Kč bez DPH / měsíc	7.500,-	7.500,-	7.500,-
Příplatek za PTP+ v Kč bez DPH / rok	90.000,-	90.000,-	90.000,-

Pro ilustraci uvádíme výpočet PTP 15, PTP 25, PTP 35 a PTP+ v případě, kdy zákazník pořídil 50 licencí Office 365 plánu E3. Pro výpočet jsme za jednu licenci použili částku 480,- Kč bez DPH za měsíc.

Office 365 plán E3, licence pro 50 uživatelů	Kč bez DPH / 1 měsíc	Kč bez DPH / 1 rok
Cena všech pořízených licencí	24.000,-	288.000,-

Cena PTP 15	3.600,-	43.200,-
Cena PTP+	7.500,-	90.000,-
Celkem licence a PTP 15	27.600,-	331.200,-
Celkem licence a PTP 15+	35.100,-	421.200,-

Cena PTP 25	6.000,-	72.000,-
Cena PTP+	7.500,-	90.000,-
Celkem licence a PTP 25	30.000,-	360.000,-
Celkem licence a PTP 25+	37.500,-	450.000,-

Cena PTP 35	8.400,-	100.800,-
Cena PTP+	7.500,-	90.000,-
Celkem licence a PTP 35	32.400,-	388.800,-
Celkem licence a PTP 35+	39.900,-	478.800,-

- Standardně se smlouva na PTP uzavírá na dobu, která kopíruje smlouvu na provoz licencí. Na základě Vašich požadavků lze vytvořit individuální plán PTP.
- Platbu PTP můžete realizovat v měsíčních splátkách, nebo jednorázově celou částkou na zvolené časové období.

## 2.2 Jednorázová technická podpora

Pokud nechcete využít nabídku naší PTP, v žádném případě to neznamená, že Vám nepomůžeme při řešení technických a servisních požadavků. V takovém případě nabízíme služby jednorázové technické podpory, kterou si můžete objednat na základě naší nabídky pokrývající vyřešení konkrétního požadavku. Jednorázová technická podpora je fakturována dle odvedené práce na základě hodinové sazby.

### Ceník jednorázové technické podpory

Služba	Kč bez DPH / 1 hodina
Jednorázová technická podpora	1.800,-

## 3. Školení a vzdělávání

Ve veřejně dostupných informačních zdrojích naleznete celou řadu školících a výukových materiálů, příruček, videí a dalších podpůrných materiálů různé kvality. Při využití těchto informačních zdrojů k vyškolení uživatelů a administrátorů nemůžeme garantovat správné fungování a využívání nasazeného řešení.

Nabízíme Vám školení, které připravíme na míru dle Vašich požadavků a potřeb. Tyto služby mohou probíhat online formou webinářů nebo v prostorách Vaší společnosti. Jsou kalkulovány dle hodinové sazby a zahrnují i přípravu školení včetně dalších nákladů s tím spojených. Školení nejsou omezena počtem účastníků a jejich součástí i dodávka podpůrných informačních materiálů.

### Ceník školení

Tabulka uvádí hodinovou sazbu v Kč bez DPH pro jednotlivé varianty PTP.

Položka	bez PTP	PTP 15	PTP 25	PTP 35
Školení	1.800,-	1.530,-	1.350,-	1.170,-

## **4. Doplnkové služby**

### **4.1 Implementace**

Služby implementace zahrnují nasazení a zprovoznění systému ve Vaší společnosti. Ve většině případů se jedná o migrace složitějších lokálních nasazení do cloudového prostředí, nastavení uživatelských účtů, administrátorské práce, úprava a nastavení sdíleného úložiště dle specifických potřeb.

### **4.2 Konzultace, analýza, audit**

Často se při implementacích u našich zákazníků setkáváme s problémy, které sice nemusí přímo souviset s nasazením cloudového řešení, ale komplikují jim provoz. Pro tyto případy disponujeme zkušeným týmem odborníků, se kterými společně hledáme a nacházíme východiska a řešení formou konzultací, analýz a auditů.

### **4.3 Zakázkový vývoj a grafika**

Na základě Vašich individuálních požadavků a potřeb zajišťujeme vývoj specifického řešení. Standardně se jedná o vylepšování a přizpůsobování řešení Microsoftu a jeho nejlepších globálních partnerů. Často jsou součástí projektů i služby našich grafiků, webových programátorů a marketingových specialistů.

### **4.4 Optimalizace procesů**

V řadě projektů mnohdy narážíme na neuspořádanost firemních procesů, která může snížit očekávaný přínos dodávaného řešení. V těchto případech nabízíme služby našich specialistů, kteří mají dlouholeté zkušenosti z oblasti optimalizace procesů.

## **Ceník doplňkových služeb**

Tabulka uvádí hodinovou sazbu v Kč bez DPH pro jednotlivé varianty PTP.

Položka	Bez PTP	PTP 15	PTP 25	PTP 35
Implementace	1.800,-	1.530,-	1.350,-	1.170,-
Konzultace, analýza, audit	1.800,-	1.530,-	1.350,-	1.170,-
Zakázkový vývoj a grafika	1.800,-	1.530,-	1.350,-	1.170,-
Optimalizace procesů	1.800,-	1.530,-	1.350,-	1.170,-