

Uzavřením smlouvy „Servisní péče o zařízení“ získává zákazník dohodnutý typ a skladbu poskytovaných služeb (dále SLA = Service Level Agreement) zajišťujících odpovídající úroveň pojistky na provozuschopnost a správnou funkčnost zařízení. Základem všech SLA typu „Servisní péče o zařízení“ je provádění preventivních prohlídek, oprav a údržbových prací příslušného typu zařízení. SLA obsahuje dílčí služby spojené s uvedenou rychlostí reakce při řešení servisního zásahu při vyšší prioritě proti nesmluvnímu servisu. Kombinační možnosti služeb je možno doplnit různými ekonomickými variantami, jako je Océ Service Pack.



Definice dílčích služeb obsažených v jednotlivých typech SLA

(viz . tabulka na poslední straně)

Práce na zařízení

prováděné technickými pracovníky podle daného typu SLA během základní pracovní doby, která je od 08.00 do 16.30 hodin v pracovní dny.

Cesty a doprava technických pracovníků

nutné k provádění smluvních prací na zařízení dle typu SLA včetně odpovídajících cestovních nákladů v průběhu základní pracovní doby.

Mechanická údržba zařízení

zahrnuje práce a náhradní díly na opravy a údržbu zařízení mimo spotřební materiály (např. papír, svorky, toner) a mimo spotřební díly (např. pasy, válce, developer, čistící díly). Poškozené či nefunkční díly jsou nahrazeny originálními náhradními díly a převzaty firmou Océ k ekologické likvidaci na náklady Océ. Dostupnost náhradních dílů je ve většině případů okamžitá díky automaticky doplňovanému základnímu vybavení technického pracovníka. Méně používané díly jsou dodány do pěti pracovních dnů od objednání. Položky MMC („Machine Maintenance Charge“ – viz. dále) vyjadřují náklady na mechanickou údržbu dle tohoto bloku služeb v závislosti na provozu zařízení.

Expresní dodávky náhradních dílů

zajišťují minimalizaci provozních prostojů použitím expresních logistických služeb s dobou dodání i méně používaného náhradního dílu během dvou pracovních dnů od objednání. U příslušné varianty SLA je tato služba zahrnuta do MMC.

Válec nebo pás

Fotovodivý válec nebo pás a další spotřební díly (přítlačné, čistící a zapékací) jsou díly s limitovanou životností závislou na množství tisků (clicků). Jejich spotřeba je kalkulována podle množství tisků (clicků) a stupně opotřebením vyjádřeném v UCH („User Charge“ – viz dále). Na tyto spotřební materiály se nevztahuje časová záruka.

Toner

je prášková barva používaná k tisku. Toner je spotřebním materiálem, jehož spotřeba je kalkulována podle množství tisků (clicků) a stupně pokrytí barvivem tištěné plochy na základním formátu. Spotřeba a dodávky toneru jsou kontrolovány proti kalkulaci a v jednotlivých variantách SLA ji lze zahrnout podílem do UCH nebo nakupovat odděleně. Veškeré tonery „navíc“, objednané zákazníkem z titulu vyššího aktuálního pokrytí tisků nebo vyšších, než smluvních objemů, jsou zákaznickovy fakturovány mimo rámec položek platné SLA.

Dispečerská a provozní podpora

Telefonicky, faxem nebo mailem přijímané požadavky na servisní práce a preventivní údržbu jsou registrovány a hodnoceny pracovníky dispečinku. Ti poskytují jednoduchou telefonickou pomoc pro provozovatele přímo (např. zablokovaný papír, nejasná funkce) nebo organizují telefonickou pomoc technickým oddělením. Tak lze rychle ve spolupráci se zákazníkem řešit složitější problém nebo získat upřesnění závady pro technické pracovníky před prací u zařízení.

Organizace prací smluvních činností

je zajišťována jedině dispečerským pracovištěm. Všechny požadavky na servisní zásahy musí být směřovány na toto pracoviště, které jako jediné registruje požadavky, řídí technické pracovníky a hlídá dodržování organizační části smluv a smluvních priorit. Případné požadavky zákazníků na dodávky spotřebních materiálů obsažených ve smlouvách jsou předávány obchodu a logistice k realizaci. Součástí organizace servisních služeb je i kontrola záznamů o stavu zařízení a registrace dílů použitých servisními pracovníky. Všechny tyto údaje slouží k průběžnému vyhodnocování stavu zařízení a plánování prohlídek.

Odstraňování vad SW driverů

je řešeno výlučně prostřednictvím mateřské firmy formou publikace nových verzí a netýká se driverů, které nejsou z produkce Océ ani problémů s operačními systémy a dalšími aplikacemi provozovanými zákazníkem.

Poskytování nových verzí SW driverů

je zákazníkům zpřístupňováno na Internetových adresách firmy zdarma nebo na základě písemné žádosti zákazníka i na datových nosičích v rámci ostatních oprav či údržby technickým pracovníkem. Cesta technika týkající se pouze dodání nové verze SW driveru není součástí žádného typu SLA a je hrazena objednatel.

Instalační práce nových verzí SW driverů

jsou prováděny na základě písemné žádosti pouze na jednom počítači provozovatele zařízení Océ. Instalaci provádí technický pracovník Océ v průběhu jím prováděných instalací zařízení nebo při údržbě. Instalaci musí být přítomen odpovědný pracovník provozovatele s odpovídajícími administrátorskými právy. Samostatně vyžádaná instalace není součástí žádného typu SLA a je hrazena objednatel.

Odstraňování vad řídicích programů zařízení (firmware)

provádí se s pomocí a podporou mateřské firmy formou publikování nových verzí. Tyto řídicí programy zajišťují základní funkce zařízení jako kopírovacího, tiskového nebo multifunkčního zařízení, včetně funkcí přídatných zařízení a jsou vázány na zakoupení licence pro jednotlivé funkce. Licenční verze jsou zaznamenány v Instalačním protokolu zařízení.

Poskytování nových verzí řídicích programů

zahrnuje předávání a zajišťování vylepšené verze řídicích programů zařízení (firmware) ve shodné licenční (funkční) verzi dle Instalačního protokolu. Tyto vylepšené verze jsou dodávány a instalovány v průběhu ostatních oprav či údržby technickým pracovníkem. Verze s novými funkcemi musí být na rozdíl od „jen“ vylepšených verzí zákazníkem zakoupeny. Pro každou instalaci nové verze musí být vystaven Instalační protokol.

Práce na úpravách řídicích programů zařízení

provádí se při instalacích vylepšených funkcí řídicích programů zařízení nebo při instalaci licenčně zakoupených nových funkcí. Jedná se o instalaci nových funkcí zařízení.

Standardní doba dojezdu technika

Standardní doba dojezdu je průměrnou dobou dojezdu technického pracovníka dosaženou v průběhu šestiměsíčních period počítaných od počátku data platnosti smlouvy.

Doba dojezdu se počítá takto:

- začíná časem přijmutí telefonického požadavku spolu s automatickým záznamem do dispečerského informačního systému a počítá se v průběhu základní pracovní doby (od 8:00 do 16:30 hodin jako 8 pracovních hodin z pracovního dne)

- končí časem příjezdu technického pracovníka k zákazníkovi a zahájením prací na odstranění závady nebo času odstranění telefonickou pomocí.

Doba dojezdu platí pro opravy a údržbové práce na zcela nefunkčních zařízeních a nevztahuje se na další požadavky, kdy chyba na zařízení vznikla chybou obsluhy nebo je odstranitelná obsluhou pomocí Uživatelské příručky nebo jedná-li se o preventivní prohlídky.

Zaručená doba dojezdu technika

je smluvním závazkem servisní organizace, která zaručuje dojezd technického pracovníka k zákazníkovi s tím, že jeho práce začnou vždy nejpozději do konce smluvně dohodnuté doby dojezdu.

Kompensace nedodržení zaručené doby dojezdu

je penále servisní organizaci za nedodržení smluvních podmínek doby dojezdu. Pro vyhodnocení kompenzace je rozhodující zákazníkem potvrzený údaj na „Servisní zprávě technického pracovníka“ o skutečné době jeho dojezdu proti údaji z dispečerského informačního systému sděleného dispečerem technickému pracovníkovi a uvedeného v Servisní zprávě. Pokud doba dojezdu překročí smluvně dohodnutou dobu, bude zákazníkovi poskytnut zvýhodněný nákup spotřebních materiálů (mimo toneru) formou vouchery.

Základní školení obsluhy zařízení

je prováděno zaškolením obsluhy na základní funkce zařízení po jeho instalaci (jednoduchý tisk/kopie, nasypání toneru a vložení papírů do zásobníků) a jména zaškolených pracovníků jsou uvedena na Instalačním protokolu. Základní školení provádí technik těsně po instalaci zařízení pro dva provozní pracovníky. Doškolení na další funkce zařízení podle Uživatelské příručky se provádí na základě placené objednávky.

Preventivní údržba mimo pracovní dobu

provozu zařízení u zákazníka pomáhá vyřešit problematiku sladění provozu velmi produkčních zařízení a jejich preventivní údržby a prohlídky. Tento druh služby se provádí jen u velmi produkčních zařízení po dohodě s pracovištěm dispečinku v pozdějších odpoledních hodinách, tj. od 15.30 až do 18.00 hodin, a to jednou za 6 měsíců. V jiném čase nebo častěji je možné službu písemně objednat jako placenou, na niž se pro držitele SLA poskytuje sleva ze základních cen prací.

Opakované školení obsluhy zařízení

na žádost zákazníka je možné provést jednou za rok zdarma jako doplňkové školení základních funkcí zařízení pro nové provozní pracovníky. Školení je prováděno po předchozím písemném objednání zákazníkem na vedení servisní organizace a provádí se v prostorách zákazníka s dobou odpovídající typu zařízení.

Krytí nákladů na náhodná poškození

I při správném provozu zařízení a při dodržování pracovních postupů se zařízením dle Uživatelských příruček může dojít i přes největší péči k náhodnému rozbití některého, zejména křehčího dílu (např. skleněná deska, kryt). V případě, že jde prokazatelně o náhodu a k takové události došlo jednou za rok, jsou smlouvou hrazeny jednou ročně materiálové náklady spojené s opravou do výše 3000,- Kč včetně DPH.

Služba systémových konzultací

je pomoc a analýza při chybách ve spolupráci mezi zařízením Océ a dohodnutými aplikacemi dle instalačního protokolu a

datovými soubory uživatele, včetně případné analýzy správnosti dat. Tato služba je poskytována buď telefonicky (obdoba Help Desk), analýzou dat na zařízeních v prostorách firmy Océ nebo výjezdem k zařízení provozovatele včetně provedení potřebných analýz a zásahů za přítomnosti správců počítačových sítí a datových administrátorů provozovatele.

Pomoc při problémech s komunikací zařízení

jako pomoc a analýza komunikačních závad zařízení připojených k počítačovým sítím kontrolou komunikačních nastavení telefonicky nebo v případě neúspěšné konzultace je proveden výjezd technického pracovníka k zákazníkovi.

Kombinace Komplexní servisní péče podle SLA úrovně a ekonomiky je nabízena ve dvou kategoriích:

- SLA se smluvně daným minimálním měsíčním objemem produkovaných tisků / clicků (Basic, Standard, Premium)
- SLA bez smluvně daného minimálního měsíčního objemu produkovaných tisků / clicků (Productive, Productive Plus)

Servisní péče o zařízení při smluvním minimálním objemu (BASIC, STANDARD, PREMIUM)

Servisní smlouvy uvedených typů obsahují služby a materiály uvedené v tabulce „Definice typu smlouvy“. Základním typem je STANDARD zahrnující preventivní prohlídky, údržbu a opravy včetně náhradních dílů a všech typů spotřebních materiálů mimo papíru a sešívacích sponek (papír lze doplnit materiálovou smlouvou). Smlouva BASIC nezahrnuje toner, který si provozovatel objednává a hradí sám mimo smlouvu, což je vhodné např. při nižším pokrytí tisků tonerem. Smlouva PREMIUM je svým obsahem podobná smlouvě typu STANDARD, umožňuje však řešit vyšší nároky provozovatelů vyšší úrovní zejména časových garancí prováděných služeb a zahrnutím některých konzultačních a školicích služeb.

Servisní péče o zařízení bez minimálního smluvního objemu (PRODUCTIVE, PRODUCTIVE PLUS)

Úhrada obsahu smlouvy je rozdělena do tří základních cenových položek:

1. Položka MMC („Machine Maintenance Charge“ - fixní paušální částka, pokrývající veškeré náklady spojené s opravami a údržbou HW zařízení bez ohledu na množství realizovaných tisků. Tuto měsíční fixní paušální částku si lze „předplatit“ na 12, 24 či 36 měsíců předem (**SERVICE PACK 12, 24, resp. 36**).
2. Položka UCH („User Charge“) - fixní náklad vázaný na 1000 realizovaných „clicků“ (Význam pojmu „click“ je různý u systémů na řezané a kontinuální formáty a je definován v servisní smlouvě). Ačkoli ve smlouvě je uváděna cena UCH za 1000 clicků, je tato položka fakturována na základě skutečně zhotoveného množství tisků po jednotkách. V položce UCH může (PRODUCTIVE PLUS), ale nemusí (PRODUCTIVE) být obsažen i toner pro stanovené pokrytí.
3. Položka toner, dle konkrétní potřeby zákazníka – dle individuálních objednávek. Toner pro stanovené pokrytí u těchto typů smluv může (PRODUCTIVE PLUS), ale nemusí (PRODUCTIVE) být součástí UCH.

Jednotlivé **SERVICE PACK** možnosti jsou cenově zvýhodněny oproti jejich pravidelné měsíční platbě po dobu platnosti SLA.

Opravy a údržba zahrnují prohlídku a testování zařízení, jeho odpovídající čištění, seřízení na provozní materiály doporučené firmou, případné opravy a výměny dílů zařízení.

Preventivní prohlídky jsou pracemi zahrnujícími rutinní prohlídku a testování zařízení včetně čištění v pravidelných intervalech podle objemu produkce a typu zařízení s případnou výměnou spotřebních dílů.

V servisních smlouvách nejsou zahrnuty opravy a údržby vyvolané provozem zařízení, který neodpovídá Instalačnímu protokolu zařízení nebo se neřídí pokyny uvedenými v Uživatelské příručce, nejsou zahrnuty opravy způsobené třetími stranami nebo vyšší mocí a není zahrnuto odstraňování závad vzniklých používáním jiných, než firmou Océ-Česká republika dodaných nebo písemně doporučených provozních materiálů. U digitálních zařízení servisní smlouva nezahrnuje práce související se ztrátou nebo poškozením dat. Při používání toneru nedodaného společností Océ-Česká republika bude jakákoliv servisní smlouva okamžitě ukončena a servis bude prováděn jen v přímé platbě materiálů a prací.

Centrální dispečink řízení servisních služeb „CALL CENTRUM:“

Čechy: 244 010 555, 244 010 350 až 3, Morava: 545 245 510, Faxová čísla servisního centra: 244 010 390, 244 010 190, E-mailová adresa služby HELP DESK: helpdesk@oce.cz

Océ | Servisní péče o zařízení

Definice typu smlouvy	PRODUCTIVE	PRODUCTIVE PLUS	BASIC	STANDARD	PREMIUM
Práce na zařízení	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cesta a doprava technického pracovníka	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Náklady spojené s organizací smluvních činností	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poskytování nových verzí řídicích programů zařízení**	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odstraňování vad řídicích programů zařízení **	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odstraňování vad SW ovladačů zařízení**	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dispečerská a provozní podpora	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Náhradní díly bez spotřebních materiálů	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Základní školení obsluhy zařízení	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standardní doba dojezdu servisního technika *	MMC	MMC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Válec nebo pas	UCH	UCH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toner		UCH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zaručená doba dojezdu servisního technika *					<input type="checkbox"/>
Kompenzace za nedodržení zaručené doby dojezdu *					<input type="checkbox"/>
Expresní dodávky dílů ze zahraničí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Opakované školení obsluhy zařízení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Poskytování nových verzí SW ovladačů **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Práce na úpravách firemních programů **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Pomoc při problémech s komunikací zařízení **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Help Desk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Krytí nákladů na náhodná poškození					<input type="checkbox"/>
Služby systémových konzultací **					<input type="checkbox"/>
Preventivní údržba mimo pracovní dobu ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
* platí pro každé jednotlivé zařízení ** platí pro zařízení s digitální komunikací *** jen u vysokokapacitních zařízení (HV ,VHV)					
Doba dojezdu technika	PRODUCTIVE	PRODUCTIVE PLUS	BASIC	STANDARD	PREMIUM
analogová zařízení	Prac. hodiny	Prac. hodiny	Prac. hodiny	Prac. hodiny	Prac. hodiny
Océ 3045, 3055	9	9	12	10	9
digitální zařízení (MFP, tiskárny)					
MV Océ 3145/ 3155/ 3165	6	6	12	8	6
MV Océ VP2050/ 2060/ 2070	6	6	12	8	6
MV Océ VP2045/ 2055/ 2065	6	6	12	8	6
HV Océ 2105/ 2110/ 2100/ 3110/ 2090/ 3070/ 3090/ 8445/ 8465	6	6	12	8	6
VHV typové řady Océ VP5100/ 6100	4	4	--	--	--
VHV typové řady Océ VS 7000	4	4	--	--	--
digitální produkční zařízení s barevným tiskem					
Océ CS 180/ 230	8	8	12	10	8
Océ CPS700/ 800/ 900	6	6	12	8	6

