

Systém FUSION – všeobecné obchodní podmínky, programy aktualizací a technické podpory a ceník prací a služeb pro rok 2025

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 9:00 do 16:00 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 základní technická podpora telefonickou formou v pracovní dny od 9:00 do 16:00 bez garance dostupnosti (negarantujeme okamžitou dostupnost technika, bez zpětného volání, Váš hovor je odbaven v závislosti na vytížení, čekací doba spojení se může lišit a službu je možné čerpat jen v obvyklém rozsahu, jak je popsáno níže v tomto dokumentu. Další konzultace nad rámec běžného rozsahu jsou zpoplatněny dle ceníku. Dále je podpora poskytována mailem a prostřednictvím webového formuláře s možností objednání technika k řešení problémů či školení v místě instalace. **Před voláním 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 zaslali. Bez čísla licence nebudete přepojeni na telefonickou podporu.** 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 9:00 do 16:00 v pracovní dny. Podpora mimo pracovní dobu není poskytována.**

(3) S PRÉMIOVOU PODPOROU - Technická podpora pro licence s předplatným aktualizací a příplatkem prémiového servisu: pro licence s příplatkovými službami je poskytována základní technická podpora telefonickou formou s garancí dostupnosti a rychlého odbavení (**dostupnost či zpětné volání pracovníka podpory nejpozději do 30 minut, po registraci telefonního čísla bez nutnosti zadávat číslo licence – jste spojeni přímo**), 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 zápůjčky náhradní techniky. **Pracovní doba technické podpory je 18 hodin denně, včetně víkendů a svátků. V době od 0:00 do 6:00 nejsou služby technické podpory k dispozici (telefonicky ani jinak).** Je určeno výhradně k řešení akutních technických problémů se systémem FUSION – např. nefunkčnost celého systému, nefunkčnost serveru. Neřešíme problémy s elektřinou, Internetem (nefunkční Internetové spojení Vašeho operátora), dostupností platebních služeb (akceptace karet). **Roční poplatek v závislosti na počtu provozoven. Službu nutno objednat a předplatit před čerpáním služeb. 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: 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 mail. Informace o hovorech je zaznamenána a slouží nám k udržení kvality poskytovaných služeb a jejich budoucímu zlepšování. Informace o typu předplatného služeb technické podpory a všechny kontakty najde po přihlášení do administrace systému FUSION. Proklikem na číslo licence je možné také objednat rozšíření služeb technické podpory či prodloužit stávající služby. Službu telefonické podpory je možné čerpat jen v obvyklém rozsahu a vyhrazujeme si právo dostupnost služby omezit. Využívání podpory nad rámec obvyklého je zpoplatněno dle ceníku (bližší informace viz. strana 2 a 4).

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 služeb platný od 1. 1. 2025 - pro zákazníky s licenci bez předplatného aktualizací (1):

Podpora gastronomického systému FUSION, školení, implementace, EET	1.500 Kč / hod
Instalace a práce na serverech (Windows, LINUX)	1.500 Kč / hod
Instalace a práce na síťových prvcích (připojení k Internetu, routery, WIFI, zabezpečení)	1.500 Kč / hod
Práce elektrotechnika (kabeláže, pasivní síťové prvky)	950 Kč / hod
Expediční náklady (zaslání balíku do hmotnosti 30 kg)	300 Kč
Cestovné včetně náhrady za čas strávený na cestě mimo Brno	15 Kč / km
Cestovné paušálně Brno (území Statutárního města Brna)	500 Kč

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

Ceník služeb platný od 1. 1. 2025 - pro zákazníky s licenci s předplatným či doplňkovými službami (2)(3):

Podpora gastronomického systému FUSION, školení, implementace, EET	950 Kč / hod
Instalace a práce na serverech (Windows, LINUX)	950 Kč / hod
Instalace a práce na síťových prvcích (připojení k Internetu, routery, WIFI, zabezpečení)	950 Kč / hod
Práce elektrotechnika (kabeláže, pasivní síťové prvky)	750 Kč / hod
Telefonická podpora nad rámec obvyklého využití (spojený hovor, každých započatých 15 min)	300 Kč / 15 minut
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)

Cena služeb v hodinové sazbě je vždy účtována za každou započatou hodinu s výjimkou telefonické podpory, kdy jsou volání nad rámec obvyklého využití služby (viz níže, strana 4) zpoplatněny částkou za každých započatých 15 minut konzultace. V případě marného výjezdu technika (zákazník není v dohodnutý termín v místě, prostory jsou nedostupné, nahlášená závada se neprojeví) je vždy účtováno cestovné a započatá hodina práce. V případě individuální dohody na poskytnutí servisu mimo pracovní dobu i pro zákazníka bez prémiové podpory účtujeme 100% příplatek za servis mimo pracovní dobu.

Platba pronájmu pro pronajaté licence systému FUSION:

Informace o ceně pronájmu licence k licencím v režimu pronájmu je zobrazena v administraci systému FUSION na úvodní obrazovce (proklikem na číslo licence). Jedná se o cenu za kalendářní měsíc a splatná nejpozději do konce měsíce, který předchází období, na které je předplatné účtováno. **Licenci v režimu pronájmu, která nemá včas pronájem uhrazen není možné používat – není možné se dále přihlásit do administrace do doby úhrady předplatného.** Pronájem je možné hradit měsíčně, případně objednat předplatné na delší období (3, 6, 12 či 24 měsíců).

Měsíční pronájem je možné poukázat načtením QR kódu pro rychlou platbu v administraci systému (proklikem na číslo licence) či převodem na náš bankovní účet se zobrazeným variabilním symbolem. Daňový doklad Vám zašleme na kontaktní adresu licence nejpozději do 7 dnů od přijetí platby na náš účet. Zpracování platby a fakturace je prováděna automaticky, k prodloužení předplatného dojde do 30 minut od připsání částky na náš účet.

U platby pronájmu na delší období je nutná objednávka a na základě této objednávky Vám vystavíme fakturu – daňový doklad na předplatné na delší období předem. Tato fakturace je zpracovávána ručně a je nutné objednat minimálně týden před termínem, kdy Vám stávající předplatné končí.

V případě nevyužívání, částečného využívání či omezeného využívání pronajaté licence se již uhrazená cena za pronájem licence nesnižuje a již uhrazený pronájem není možné vrátit a předplacené období zkrátit.

Platba předplatného aktualizací pro trvalé licence systému FUSION:

Informace o ceně předplatného aktualizací k trvalým licencím je zobrazena v administraci systému na úvodní obrazovce (proklikem na číslo licence). Jedná se o cenu za kalendářní rok a je splatná nejpozději do konce roku, který předchází období, na které je služba předplácena.

Aktualizace je možné hradit i měsíčně, se splatností nejpozději do konce kalendářního měsíce, který předchází období, na které je služba předplácena. Při měsíční platbě je měsíční cena účtována jako 1/10 roční ceny.

Platbu je možné provést rychlým bankovním převodem načtením QR kódu v administraci systému (proklikem na číslo licence). Daňový doklad Vám zašleme na kontaktní adresu licence nejpozději do 7 dnů od přijetí platby na náš účet. **Předplatné musí být uhrazeno (částka musí být připsána na náš účet se správným variabilním symbolem) 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 obytných 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 trvalé (ne pronajaté) licence. **Pronajaté licence mají aktualizace v ceně pronájmu.**

Příplatkové služby k ceně základního předplatného aktualizací u trvalých licencí nebo k ceně pronájmu u pronajatých licencí systému FUSION:

Zálohování CLOUD FUSION

1xdenně garantované zálohování do cloudu i-Technologies. Předmětem služby je pronájem prostoru pro 5 záloh zpětně a dohled na provedeným zálohováním. Vlastní zálohování je prováděno aplikací u zákazníka, předmětem dohledu je nahraná záloha na cloud. V případě, že z instalace déle než 3 pracovní dny není nahraná záloha, je tato situace aktivně řešena naší podporou. V ceně služby není oprava příčiny nefunkčního zálohování, obnova záložních dat či služby spojené s diagnostikou stavu databáze. Tyto služby jsou zpoplatněny dle ceníku.

Prémiová prioritní technická telefonická podpora s garancí

18x7 telefonická podpora s garancí dostupnosti operátora či zpětného volání nejpozději do 30 minut od prvního volání. Služba není dostupná v době od 0:00 do 6:00. 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 2 hodin od nahlášení incidentu. Pro poskytnutí služby vzdálené podpory je nutné ze strany zákazníka zajistit vzdálený přístup. **Nezahrnuje servis v místě** – jeho poskytnutí ani garanci času provedení. Cena nezahrnuje cenu vlastních servisních zásahů, jedná se pouze o poplatek za telefonickou podporu a telefonickou pohotovost. Oprávněné servisní zásahy budou účtovány dle platného ceníku ale bez expresních či jiných příplatků. **Tuto službu možno poskytnout pouze v kombinaci pronájmem nebo s předplatným aktualizací pro daný provoz.**

Prémiová prioritní technická podpora s garancí servisu v místě instalace

18x7 garance servisu 6 pracovních či 10 nepracovních hodin, v případě záručního servisu zahrnuje zápujčku po dobu opravy, v případě nezáručního servisu může zahrnovat i garantované dodání náhradního HW. Služba není dostupná v době od 0:00 do 6:00. 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 prémiovou prioritní technickou telefonickou podporou a pouze pro zákazníky v dojezdové vzdálenosti 25 km od sídla společnosti. **Tuto službu možno poskytnout pouze v kombinaci pronájmem nebo s předplatným aktualizací pro daný provoz.**

Ceny příplatkových služeb jsou kalkulovány individuálně v závislosti na technickém řešení na daném provozu, množství pokladních míst a objemu dat v pokladním systému. 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 prémiové 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.

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 9:00 do 16:00 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 prémiového 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 telefon 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 po písemném objednání – 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 zaslání přes webový formulář nebude servisní požadavek akceptován a servis nebude proveden.

Pro požadavky na servis či podporu je určeno telefonní číslo 530 508 308. V případě, že máte aktivní program prémiové podpory, tak při objednávce této služby definujete telefonní čísla, ze kterých jste po telefonátu přepojeni vždy na technika. Zákazníkům bez aktivované prémiové podpory je tato linka k dispozici v pracovních dnech od 9:00 do 16:00.

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, upřesnění pojmů:

Ceny servisních služeb v hodinové sazbě jsou účtovány vždy po celých hodinách, a to za každou započatou hodinu. Ceny telefonických konzultací a nadstandardní využití telefonické linky podpory jsou účtovány po započatých 15 minutách. 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 a aktualizací uvedeny za rok. Tyto poplatky je možné hradit i za kalendářní měsíc, cena je účtována za každý i započatý kalendářní měsíc jako 1/10 z roční platby, 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.

Pracovní dobou se pro účely tohoto dokumentu rozumí doba od 9 hodin do 16 hodin v pracovní dny. V době vánočních svátků si vyhrazujeme omezit pracovní dobu individuálně.

Obvyklým užitím telefonické linky technické podpory nebo obvyklým čerpáním telefonických služeb technická podpora se rozumí telefonická součinnost při řešení nahodile vzniklých technických problémů se systémem, maximálně však 3x měsíčně v rozsahu max. 15minut. V případě opakovaných technických problémů je tyto nutno řešit placeným servisním zásahem. Telefonní podpora není určena zejména k níže uvedeným problematikám a tyto služby na základě telefonátu neposkytujeme:

- školení dovedností práce s pokladním systémem
- technické problémy s řešeními třetích stran (Internet, WIFI, počítačová síť, elektřina, platební karty)
- nastavování a změny v konfiguraci Vašeho systému – ve Vaší instalaci nebudeme měnit přístupové údaje k systému, nastavovat provozní věci spojené s Vaším konkrétním provozem (ceny receptur, DPH, složení receptur, operace ve skladech atd). Za tato nastavení odpovídá nabyvatel / provozovatel licence
- dohledávání skladových pohybů či surovin, dohledávání činnosti jednotlivých uživatelů v systému
- individuální úpravy a zpětné ruční úpravy v datech (změny účtenek v uzavřených směnách, změny a kontroly stavů skladů atp.)
- kontroly správnosti kalkulací, stavů skladů a tržeb
- kontroly nastavení ve vztahu k daním a legislativě

Některé z výše uvedených služeb Vám rádi poskytneme na základě mailové objednávky jako placenou službu zpoplatněnou dle aktuálního ceníku.

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 na vzdálenou plochu programem Ultraviewer – program volně k dispozici ke stažení na <https://www.ultraviewer.net>
- Přístup na vzdálenou plochu programem AnyDesk
- 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 (dynamický adres list, ze kterého přistupují technici k instalaci: admin1.horeca-fusion.cz ... admin6.horeca-fusion.cz). Výslovně upozorňujeme na nutnost nastavení omezení vzdáleného přístupu k Vaší instalaci na portech 21 a 22. Případné nesprávné nastavení vede obvykle v řádu několika hodin ke zneužití toho přístupu neoprávněnými osobami, je spojeno s poškozením dat, kompromitací dané instalace a nutností kompletní reinstalace. Odpovědnost za nastavení vzdáleného přístupu má nabyvatel, případně nájemce licence.

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.

Poskytovatel (dodavatel) pokladního systému nenese odpovědnost za zabezpečení počítačové sítě v místě instalace pokladního systému. Výslovně upozorňujeme zákazníky na nutnost zabezpečení počítačové sítě, všech počítačů a jiných komponent do sítě připojených a na nutnost pravidelných aktualizací routeru, WIFI a dalších komponent. Výslovně upozorňujeme na nutnost vhodné volby přístupových hesel do systému a na nutnost uchovávat hesla a přístupy do systému bezpečně. Upozorňujeme, že výpadek elektřiny bez funkčního záložního zdroje napájení (UPS) může způsobit ztrátu dat. Servisní zásahy spojené s porušením bezpečnosti, neoprávněným přístupem, ztrátou dat bez funkční zálohy a výpadky elektrické energie jsou vždy zpoplatněny dle ceníku výše, bez ohledu na zákonnou záruční lhůtu.

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.