

Servisná podpora MyECR

Nová platobná politika

Používatelia programu MyECR majú možnosť využiť servisnú podporu, ktorá im zabezpečí určitý stupeň riešenia požiadaviek a opravných riešení s týmto projektom. Zároveň zjednoduší politiku za "servisnú podporu" výrobcom zariadení.

Aktuálnu cenovú ponuku pre podporu nájdete v tomto linku (onedlho)

V skratke, jedná sa o paušálne platby na báze mesačnej periodicity. Ich diferencovaná výška zaručí používateľovi programu MyECR adekvátny stupeň podpory. Teda ak sa hradí paušálna podpora, používateľ má možnosť využívať nové verzie programu, radiť sa o nezdokumentovaných funkciách programu, predkladať žiadosti o zmeny v programe či využiť vzdialenú podporu. Taktiež sú v tejto podpore zahrnuté aj periodické poplatky výrobcom pokladníc.

Doterajšia platobná politika

Do roku 2025 sa našim zákazníkom účovali diferencované sumy, podľa toho o aký produkt sa jednalo. Zväčša sa platilo za tieto komodity:

- Ročná licencia za program MyECR, ktorá mala počiatok a koniec obdobia zúčtovania v závislosti od uvedenia programu do prevádzky. Tu licencia pretakala pri zmene firmy na nástupcu.
- Poplatok za nahratie autentifikačných údajov z Finančnej správy
- Mesačný poplatok za "servisnú podporu" výrobcom: KASO TECHNOLOGIES, s.r.o. a sporadický poplatok výrobcovi VAROS xyz, s.r.o.. Pre výrobcu "Kaso" sa paušálny mesačný poplatok kumuloval a hradil sa až pri potrebe nových knižníc, bez ktorých nebolo možné aplikovať aktuálne zmeny - tento poplatok mal periodický nárast ceny, napríklad bolo nutné ho hradiť pri zmene zaokrúhľovania, či nahrať nových AU.
- Mesačný poplatok pre Besteron - výrobcu platobného terminálu (POI) a zároveň registračnej pokladnice (POS) zahrnoval 24/7 podporu pre POI a telefonickú podporu pre POS riešenie gePOS+geCommerce, ako i všetky nové verzie SW. Tu sa do budúcnosti zmeny neplánujú.

Oficiálna skladba nových paušálov

- Možnosť aktualizácie MyECR na nové verzie
- Možnosť aktualizácie PPEKK a obslužných programov z produkcie výrobcov eKasa riešení (Kaso, Varos)
- Mailová podpora programu MyECR, vrátami všeobecných dotazov
- Telefonická podpora MyECR pre poruchové stavy
- Opravy a aktualizácie pomocou vzdialenej správy (RustDesk, či Chrome Remote Desktop)
- Varos FT5000 umožňuje začlenenie do [cloud.varos](https://cloud.varos.com), kde za Vás môžeme vykonať upgrade zariadenia, či jeho technickú kontrolu a definované servisné úkony. VaroSro za túto službu požaduje zvlášť poplatok.

Zvláštna ujednania

- Úpravy pre legislatívne zmeny pripravujeme ako nové verzie programov - aplikácia zmien na dátach je vždy na strane používateľa. Ako príklad uvádzame zmeny DPH v roku 2025, kedy sme pripravili 4 scénare s funkčnými riešeniami, avšak samotná aplikácia zmien na produktoch (komoditách) mala byť na strane zákazníka, podľa našej web dokumentácie, kedy sme sa stretali s požiadavkami preceniť jednotlivé produkty u zákazníka nami, pretože on neovládal legislatívu.
- Reklamácie hardverových produktov riešime podľa možností dodávateľa. Upozorňujeme, že Obchodný zákonník špeciálne neupravuje termíny reklamácie a teda môže dôjsť k nepredvídaným zdržaniam. Preto je vhodné mať pripravené záložné riešenie v réžii používateľa.

Všetky práce nad limit ujednania sú účtované zvlášť, podľa aktuálneho cenníka.

Revision #6

Created 22 January 2025 17:37:12 by Attila Jančík

Updated 22 January 2025 19:48:56 by Attila Jančík