

## Výchozí podmínky

KaM UK bylo osloveno s nabídkou instalace průmyslových praček Miele na kolejích. Pro kolej 17. listopadu jsme obdrželi tyto podmínky:

17. Listopadu

	Počet	Typ
pračka	20	PWM 507 DP LW
sušička	10	PDR 508 HP LW

4.3 Společnost Miele OPS nainstaluje pomocná zařízení, jako je digitální platební systém, návod k obsluze a další vybavení potřebné k provozu aplikace appWash Relax (dále jen "další vybavení").

5.1 Sazby platné pro uživatele prádelny jsou následující:

- Za prací cyklus 18,18 CZK bez DPH;
- Za sušící cyklus 18,18 CZK bez DPH;

Sazby se budou uživatelům zobrazovat v měně země, ve které je prádelna provozována, a budou zahrnovat DPH. Miele OPS bude zaokrouhlovat sazby včetně DPH nahoru na nejbližší větší logické číslo s maximálním ekvivalentem 0,05 Kč

Součástí instalace bude pro uživatele (ubytované) možnost využívat aplikaci pro platbu a rezervaci praní, oznámení o ukončení praní.

Vzhledem k tomu, že se jedná o navýšení ceny praní na koleji chtěla bych Vás oslovit se žádostí, zdali mají studenti ubytovaní na Koleji 17. listopadu o tuto službu zájem za výše uvedených cenových podmínek a může KaM UK dál pokračovat v jednání o poskytování této služby od společnosti Miele.

## Otázky na firmu Miele

- 1. a) Z jakého důvodu společnost s průmyslovými pračkami nechce žádné jiné pračky na koleji?
  - Vzhledem k tomu, že se z naší strany jedná o investici, chceme se ujistit, že náš systém je využíván. Pokud by v budově bylo praní zdarma (nebo za nižší cenu), všichni by tyto přístroje přirozeně využívali.
- b) Je možnost několik vyzkoušet a pak případně dokoupit další?
  - V případě nabídky RELAX si to můžete vyzkoušet na jedné z kolejí, a pokud budete spokojeni, vyměníte později i ty ostatní.
- c) Má nějaká kolej/ubytovna s tímto zkušenosti? Hlavně negativní (ať máme lepší představu, do čeho bychom šli).
  - Naše služby poskytujeme téměř ve všech evropských zemích.
- 2. Je počet praček a sušiček pevně daný, nebo se o tom dá jednat? V současnosti máme na celé koleji možná tak jednu sušičku a spousta studentů má vlastní sušák nebo využívá sušárnu -> trošku se zdá, že by se 10 sušiček možná ani nevyužilo, tak zda je možné například uvažovat o menším počtu sušiček a větším počtu praček?
  - Tento počet lze změnit například na 5 sušiček a 5 praček. Můžeme se o tom domluvit při místní prohlídce.

- 3. a) Kdo bude mít na starosti opravu praček a jak rychle se budou řešit poruchy?
  - V případě nabídky RELAX se o to postaráme a bude to také na naše náklady. Návštěvu technika se samozřejmě budeme snažit zorganizovat v co nejkratší době – nejpozději do 72 hodin. Doba řešení problému závisí na závadě a počtu strojů, které jsou v koleji ještě k dispozici.
- b) Jak se budou řešit refundace? Například pokud se u někoho zastaví (a přepne do stavu finished) sušička po pár minutách od startu, jak těžké bude získat refundaci a jak dlouho takový proces standardně trvá?
- c) Jak rychlá je podpora v aplikaci?
  - Vrácení peněz je automatické, pokud mají vaši nájemníci problémy, mohou se obrátit na náš zákaznický servis od 8:00-20:00 každý den, a to i o víkendech.
- d) Má podpora v aplikaci nějaká vzdálená oprávnění pro řešení problémů, například odblokování pračky?
  - Máme vzdálený přístup do našeho systému a ke všem zařízením. To znamená, že můžeme neustále monitorovat naše stroje a v případě potřeby stroje také vzdáleně zablokovat.
- 4. Podle recenzí je potřeba dobít minimálně 20€ (~500 Kč). Bude to nutné i v našem případě? Je to pro studenty hodně peněz, které navíc spousta z nich nebude schopna využít. Pokud ne, kolik (alespoň přibližně) bude si potřeba minimálně dobít v našem případě?
  - Ano, je to možné, můžeme například snížit minimální dobítí na polovinu, tedy na 250 Kč.
  - Pokud uživatelé nevyčerpají celý kredit, bude jim automaticky vrácen, žádné peníze se neztratí a my si nenecháváme žádné peníze na vyřizování vrácení.
- 5. Jak bude fungovat, když se rozhodnou zdražit a koleji nebo KR to bude připadat moc?
  - Ve smlouvě je možné stanovit maximální navýšení.
- 6. a) Dá se aplikace ovládat přes web, pro lidi, co nemají smartphone? Pokud ne, bylo by možné ponechat jednu nebo dvě stávající pračky?
  - Uživatelé si mohou stroje rezervovat a platit prostřednictvím našich webových stránek.
- b) Budou mít uživatelé motivaci vyndat prádlo z pračky v rozumné době po doprání, aby nedocházelo ke zbytečnému (třeba i několika-hodinovému) blokování pračky? Pokud by nebyla sankce, tak by mohlo docházet k případům jako například ráno před školou dá prádlo a odpoledne po škole prádlo vyzvedne.
  - V současné době neexistuje žádná sankce za nevyzvednutí prádla. Podle našich zkušeností, s více než 180 000 aktivními uživateli našeho systému, to není problém. Studenti vědí, že si stroj mohl rezervovat někdo po nich, a jsou motivováni si prádlo vyzvednout. Na svůj smartphone také dostávají upozornění, když je jejich cyklus dokončen.

- c) Příklad studentky: mám fakt takhle víc praček a kvůli sušárně je potřebuju prát jednu za druhou, jde to nějak ošetřit, abych nedala jednu pračku a někdo si tam rezervoval pračku po mně?
  - Uživatelé mohou se svým účtem spustit několik strojů najednou a prostřednictvím aplikace je také možné si předem rezervovat určité časy.
- d) Je možné si v rezervačním systému rezervovat pračku na konkrétní hodinu?
- e) Je možné v rezervačním systému vidět, jak dlouho trvá do konce programu?
  - Je možné si rezervovat stroj pro určitý časový slot až 7 dní dopředu. V současné době není možné zobrazit čas do konce cyklu. Jakmile bude prádlo připraveno, přijde na smartphone notifikace.
- f) V současnosti je překlad aplikace (i webu) do češtiny pofidérní – místy jsou některé věci anglicky, některé slovensky, něco nedává smysl z hlediska slovosledu a skloňování, v chatu při výběru tématu je každé téma 2x, ale nelze z toho vyčíst, že jedna skupina položek se týká praček a druhá sušiček. Budou tyto nedostatky řešeny?
  - To samozřejmě prověříme a vyřešíme, mělo by to být brzy opraveno.

#### Odovědi na otázky a další informace od paní Mgr. Miroslavy Hurdové (parafráze)

- Některé modely mají zvlášť dávkovače – jeden vnitřní s průmyslovým koncentrátem, a jeden na prací prášek od uživatele a je možné si vybrat
  - Pokud by nebyla možnost mít takhle všechny pračky, tak se bude chtít, aby maximálně půlka praček byla s automatickým dávkováním průmyslovým koncentrátem, a zbytek s možností si dát vlastní prací prostředek
- A skutečně teda za jedno celé praní (nezávisle na pracím programu) se zaplatí cca. 18 Kč + DPH?
  - Ano, mělo by to tak být, ale moc se neví, jestli ta cena bude jiná, když si uživatel vybere použití pračkového pracího prášku
- Půjde vyjednat ještě nižší (než 250 Kč) minimální dobití, např. 100 Kč, max. 200 Kč?
  - Možná by to šlo, akorát by bylo vhodné nastavit minimální dobití na násobek ceny praní (např. 5 \* <cena za praní včetně DPH>)
- Stávající pračky se vyhodí? Nebo co se s nimi udělá?
  - Použijou se na jiných kolejích (průmyslové se plánují jenom na Kajetánce, 17. listopadu a Otavě)
- Na koleji Bolevecká je průmyslová pračka (s dávkovačem) - bezporuchová, bydlí tam samí cizinci
- Průmyslové pračky fungují (v ČR, případně ostatních státech) na jiných kolejích (od jiných dodavatelů) a právě v pohodě
- Pokud by se náhodou stalo vypovězení smlouvy, tak budou výpovědní lhůty (není to firma z horní dolní), pokud by se ukončila spolupráce, tak bychom buď našli nového dodavatele, anebo se nakoupí osobní pračky (je potřeba zajistit chod koleje, takže ano, pokud by to bylo potřeba, tak se nakoupí třeba 15 osobních praček najednou)
- Budou chtít dát do smlouvy navýšení ceny max. o inflaci, ale max. 5 % ročně