|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Stříbrná smlouva o servisní podpoře | | Volba parametrů smlouvy | | ČSIevy/příplatky |  | Rezerva (kooperace aj.)| | 0 | 1,00 |  |
| stravovacího systému | | Faktur ročně {1|2|4|12} | 1 | Podílem Částka |  | Délka smlouvy (rok) | 1 | 0,97 |  |
| Rev. 18.11.2018 P | | Fakturace mailem | 1 |  |  | Prodloužení smlouvy | 1 | 0,97 |  |
|  | Číslo smlouvy: | | Speciální sleva [%] | 20 | 0,80 -6355 |  | Upgrade | 1 |  |  |
| Název: | Střední průmyslová škola, Odborná škola a Zák | Strávníků (sleva<101) | 500 | 1,00 |  | Upgrade včetně práce | 1 |  |  |
| Místo (město, obec): | Nové Město nad Metují PSČ: 549 01 | Příspěvková org. | 1 | 0,80 |  | Předplac. čas (h/měs) |  |  | -3,75 |
| Adresa (ulice): | Československé armády 376 | Odebráno čipů (rok) | 0 |  |  | Hodiny práce v ceně | Měsíčně | Ročně |  |
| IČO: | 48623725 DIČ: CZ48623725 | Dálková správa DS | 1 |  |  | Z pohotovosti+předplac. | 2 | 24,5 |  |
| Zastoupený (jméno): | PaedDr. Olga Talášková | Typ smlouvy {0|112|3) | 2 |  |  | Z upgrade |  | 11,8 |  |
| Funkce (ředitel a pod ): |  | Upgrade bez smlouvy | 0 |  |  |  |  |  |  |
| Telefon: | 491 474 022 Mob. | Expres | 1 | 9000 |  | Z čipů | 0 | 0 |  |
| Mail: | [olqa.talaskova@skolYnome.cz](mailto:olqa.talaskova@skolYnome.cz) | Servis 7/24 | 0 | 0 |  | Celkem | 2 | 36,3 |  |

'I

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dodavatel | Číslo smlouvy: | Ceník výkonů | Kč/hod | Kč/15 min | Výpočet ceny | |  | Rekapitulace částky |
| Název: | Z-WARE s.r.o. | Nastaveni a školení | 400 | 100 | Cena bez slev | 66675 |  | 1,21 Bez DPH S DPH |
|  |  | Hotline, konzultace, |  |  |  |  |  |  |
| Adresa: | Řipská 20a, Brno, 627 00 | upgrade, DS | 400 | 100 | Slevy procentní (%) | 40,00 |  | Měsíčně 2992 3620 |
|  |  | Nastavení serverů, |  |  |  |  |  |  |
| IČO: | 7597533 DIČ: CZ07597533 | školení skupin | 700 | 175 | Cena po slevách | 26900 |  | Ročně 35900 43439 |
| Zastoupený (jméno): | Ing. Vladimír Zavřel | Programování | 1000 |  | Předplacený čas | 0 | 300 |  |
| Telefon: | 515 919 840 Mob. | Doprava (Kč/km) | 5 |  | Příplatky Exp a 7/24 | 9000 |  | Typ smlouvy: |
| Mail: | [brno@z-ware.cz](mailto:brno@z-ware.cz) | Čas na cestě | 0 |  | Cena za rok | 35900 |  | Stříbrná smlouva |

Upřesnění smlouvy **Bereme na vědomí výše uvedený ceník a parametry podpory a objednáváme podporu následujících produktů**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Počet |  | Korekce | Roční | Garantovaná rychlost odstranění | | | Standardní upgrade (za rok) | | | | Pracovní doba | | Celkem |
|  | Typ |  | nastaveni | | poplatek | Rozsah závady | |  |  | Cena | Hodin | Částka | Konzultace | | za |
|  | odlišný od | (kusů) | DS | Typ | garance | Havárie | Střední | Malá | Ano/Ne | Licencí | Počet | Práce | pevná linka | | produkt |
|  | základu |  |  | smlouvy | reakce |  | Dnů |  | Koef\*Licen |  | Ročně | | Začátek | Konec | Ročně |
| Stravné (JIW, MSO, BonAp) | 0 | 4 | 1 | 2 | 9000 | 2 | 5 | 20 | 2,4 | 3360 | 4,8 | 1440 | 06:00 | 15:00 | 13800 |
| Sklad (JIW, MSO, BonAp) | 0 | 7 | 1 | 2 | 12375 | 2 | 5 | 20 | 2,5 | 3500 | 5 | 1500 | 06:00 | 15:00 | 17375 |
| Objednávkový systém | 0 | 5 | 1 | 2 | 14850 | 2 | 5 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 14850 |
| Výdejový systém (VT) | 0 | 5 | 1 | 2 | 14850 | 2 | 5 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 14850 |
| Internetové objednávání (iC) | 0 | 1 | 1 | 2 | 4500 | 2 | 5 | 20 | 1 | 700 | 2 | 600 | 06:00 | 15:00 | 5800 |
| Bufet | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | Neobjednáno |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 0 |
| Údržba serverů (SW)+zálohy | 0 | 0 | 1 | 2 |  | /Neobjednáno |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 0 |
| Celkem bez slev |  |  |  |  | / , 5557é |  |  |  |  | 7560 | 11,8 | 3540^ | |  | 66675 |

V Novém Městě n. Metují: 1. 1. 2019 V Brně: 6. 2. 2019

Za objednatele: PaedDr. Olga Talášková Za dodavatele:

Ing. Vladimír Zavřel

Vysvětlivky k jednotlivým polím tabulky

Máte možnost doplnit svoje vlastní číslo. Pokud položku nevyplníte, nemá to vliv na platnost smlouvy.

Číslo smlouvy odběratele Faktur ročně {112|4|12> Fakturace mailem Speciální sleva [%] Strávníků (sleva<101) Příspěvková org. Odebráno čipů (rok) Dálková správa PS [Typ smlouvy {0|1|2|3} Upgrade bez smlouvy Expres Servis 7/24 Délka smlouvy (rok) Prodloužení smlouvy Upgrade

Upgrade včetně práce Předplac. čas (h/més) Hodiny práce v ceně Z pohotovosti+předplac. Z upgrade Z čipů

Nastavení a školení

Zvolte jednu z hodnot počtu faktur vystavovaných na servisní smlouvu během roku.

Pokud souhlasíte s posíláním faktur mailem, vyplňte 1.

Zpravidla ponechte 0, v odůvodněných případech lze vyplnit slevu v procentech (0 až 100%).

Počet strávníků, kteří budou zadání v programu a budou se účastnit stravování. Důležité vzhledem k tomu, že pro jídelny do 100 strávníků poskytujeme speciální slevu.

Jedná-li se o instalaci systému v neziskové organizaci, zvolte číslo 1, získáte tím další významnou slevu. Jinak zadejte 0.

Zadejte, kolik kusů identifikačních čipů, popřípadě karet jste odebrali za uplynulých 12 měsíců nebo jejich počet odebraných při instalaci systému.

Pokud umožňujete našim pracovníkům dálkovou správu (přístup) na počítače s programy firmy Z-WARE bez nutnosti speciálních zásahů, zadejte 1, jinak 0. f ]«líčový parametr, který ovlivňuje většinu vlastností smlouvy. Zvojte jednu z hodnot 0-Bez smlouvy, 1-Bronzová, 2-Stříbrna, 3-Zlatá smlouva.

Chcete-li, objednat upgrade vybraných produktů i bez servisní smlouvy, zvolte 1. Při servisní smlouvě je upgrade SW součástí dodávky.

Parametr, kterým ovlivníte rychlost reakce na závady. U většiny produktů dojde ke zkrácení doby reakce na polovinu. Chcete-li jej zadat, zvolte 1, jinak 0.

Parametr, kterým si vynutíte reakci mimo běžnou pracovní dobu. Vhodné u systémů s nepřetržitým provozem, včetně sobot, nedělí a svátků. Chcete-li jej zadat, zvolte 1, jinak 0. Chcete-li smlouvu na 12 měsíců, zadejte 1, dosáhnete tím další slevy, jinak zvolte 0, minimální délka 3 měsíce. Smlouva se automaticky prodlužuje na další smluvené období. Jedná-li se o prodloužení stávající smlouvy, zadejte 1, dosáhnete tím další slevy. Jinak zadejte 0. Ukončení smlouvy je výpovědí nejméně dva měsíce před jejím ukončením.

V případě servisní smlouvy je upgrade automaticky součástí. Ve výjimečných případech je možné, po předchozí konzultaci, upgrade nezapočitat (zadejte P4=0).

Chcete-li, aby součástí servisní smlouvy byla i práce a školení spojené s upgrade vybraných produktů, zvolte 1, jinak zvolte 0 nebo podíl. Vhodné jen při vlastním IT oddělení. Chcete-li sazbu za práci o stupeň výhodnější než odpovídá zvolenému typu servisní smlouvy, zvolte počet hodin, které si chcete měsíčně předplatit, jinak volte 0.

Tabulka, která sumarizuje hodiny v ceně zvoleného typu servisní smlouvy, s ohledem na počet odebraných čipů atd. Případná doprava se účtuje podle platného ceníku. Přibližně polovinu z částky zaplacené za program servisní podpory si můžete vybrat jako telefonické konzultace měsíčně bez dalších poplatků.

Na každý produkt je stanoven počet hodin, které zabere ročně upgrade jednotlivých produktů. Většinou o 2 hodiny na produkt. Zahrnuje práci a školení uživatele.

Každý odebraný (a zaplacený) čip vám generuje nárok na konzultaci zdarma. 100 odebraných čipů, znamená 1 hodinu konzultace měsíčně zdarma.

Práce montážní, běžné individuální školení a nastavení základních parametrů systému.

Práce související s provozem systému, s hlášením problémů, konzultacemi apod. Úkony prováděné dálkovou správou.

Hotline, konzultace, upgrade, DS

Nastavení serverů, školení skupin Specializované práce související s nastavováním serverů, hromadným školením uživatelů apod.

Programování Programování zákazníkem požadovaných úprav.

Doprava (Kč/km) Doprava k zákazníkovi, minimální sazba za výjezd je 500 Kč, v případě slučování cest se náklady rozdělují mezi jednotlivé zákazníky

L

J

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| X- | Typ  smlouvy | Charakteristika smlouvy | Základní | Programování | Doprava | Čas na cestě | Nastavení  serverů | Oprava  havárie | Hodiny v ceně | Sleva  upgrade | Přiklad  měsíčního  poplatku |
| Kč/hod | Kč/hod | Kč/km | Kč/hod | Kč/hod | Dnů | Měsíčně | % | Kč |
| Bez smlouvy | 0 | Typ smlouvy vhodný pro nejmenší zařízení bez identifikačního systému nebo | 900 | 1500 | 5 | 500 | 1200 | 30 | 0 | 0 | 0 |
| Bronzová smlouva | 1 | Typ smlouvy vhodný pro menší zařízení, popřípadě pro zařízení bez | 500 | 1200 | 5 | 250 | 900 | 10 | 0,5 | 24 | 281 |
| Stříbrná smlouva | 2 | Typ smlouvy vhodný pro běžná zařízení s identifikačním systémem. Hlavní | 400 | 1000 | 5 | 0 | 700 | 5 | 1,5 | 41 | 928 |
| Zlatá smlouva | 3 | Typ smlouvy vhodný pro velká zařízení s požadavkem rychlé reakce s | 300 | 800 | 5 | 0 | 500 | 2 | 4 | 100 | 1505 |

Vysvětlivky k formuláři ceník/objednávka servisní smlouvy

**Vyplňujte, popřípadě měňťe jen pole v Listu 1, strana 1. Vyplňujte jen pole se žlutým, oranžovým nebo fialovým pozadím podle následujících pravidel**

**1. Pole se žlutým podbarvením se musí povinně vyplnit. V těchto polích jsou nejdůležitější údaje a parametry. Klíčový parametr je především kód typu smlouvy.** ^^ol^^ranžov^mjKxjbarvenín^jmožňuj^zadán^^^ **možná, ale doporučujeme konzultaci**

' s dodavatelem.

rfi

**Žádná jiná pole, než pole s výše uvedeným podbarvením, neměňte!!!**

|  |  |
| --- | --- |
| .in  ^na bez slev Slevy procentní (%) Cena po slevách Předplacený čas Příplatky Exp a 7/24 Cena za rok | Čas pracovníků strávený dopravou k zákazníkovi.  Nejmenší sledovaná jednotka pro telefonické konzultace, dálkovou správu apod.. V rámci jednoho dne s jedním konzultantem se čas sčítá. Při výjezdu je minimum 0,5 hodiny. Cena bez slev a případných příplatků, čili skutečně hrubá cena.  Slevy vyplývající ze statutu organizace (nezisková, její velikost, roční délky smlouvy nebo její prodloužení. Slevy se sčítají, takže můžete mít více než jednu slevu.  Cena po procentních slevách  Příplatek za předplacený čas v sazbě odpovídající vyššímu typu smlouvy než je aktuálně zvolená servisní smlouva. Vpravo od počtu hodin je pole s částkou Kč/hod.  Příplatek za expresní rychlost reakce.  Celková cena za rok. |

Garantovaná rychlost odstraní Havárie je stav, kdy systém neplní ani při vynaložení jistého mimořádného úsilí základní funkce. Střední závada je stav, kdy systém neplní některé důležité dílčí funkce. Upgrade Ano/Ne Jedná se o pole, které je pro jednotlivé produkty přednastaveno podle nejběžnějšich zvyklostí. Například výdejový systém se zpravidla každoročně neupgraduje.

|  |  |
| --- | --- |
| Typ  smlouvy odlišný od základu Korekce nastavení Pracovní doba | Umožňuje zvolit odlišný typ smlouvy pro jednotlivé produkty. Například vyšší typ smlouvy pro výdejové terminály.  Umožňuje zvolit odlišný typ dálkového přístupu pro jednotlivé produkty. Lze volit jen ve výjimečných případech.  V rámci uvedené pracovní doby je možno konzultovat problémy, hlásit závady, objednávat zásahy a zboží až na výjimky jen na telefonním čísle 515 919 840 Mimo tuto dobu pro volbu Servis 7/24 na 603 521 034. Pro hlášení havárií slouží mailová adresa [brno@z-ware.cza](mailto:brno@z-ware.cza) faxové číslo 567 586 104.Další podrobnosti na záložkách. Přednost mají zákazníci, kteří uzavřeli servisní smlouvu. Zákazníci s vyšším typem smlouvy, popřípadě s nastavenou volbou Expres nebo Servis 7/24 mají nejvyšší prioritu. Hovory na pevné linky mají přednost před hovory na mobily jednotlivých konzultantů především z důvodu snadné a průkazné evidence odchozích i příchozích hovorů. Podrobnější specifikace vhodných telefonních čísel, mailů a další upřesnění pro jednotlivé typy závad jsou v listech HavarieA až C a Střední a MalaZavada |
| Platba | Částka za zvolený typ servisní smlouvy je splatná předem. Pokud je měsíční částka bez DPH vyšší než 2000 Kč, je možné dohodnout půlroční nebo čtvtletní splátky. |
| Důležité vlastnosti Typ smlouvy Čipy nebo karty od nás | Zvolený typ smlouvy ovlivňuje naprostou většinu parametrů i platného ceníku. Zákazníci s podepsanou servisní smlouvou mají přednost při řešení havárií i chyb i při plánování cest do Při odebírání čipů od nás zaručujeme 100% funkčnost čipů na námi dodávaných zařízeních, ale navíc počet čipů dodaných v předchozím roce za standardní cenu se zohlední v servisní smlouvě a vy získáte hodiny na hotline zdrama. U nově zaváděných systémů s odběrem čipů ovlivní tato vlastnost zásadním způsobem náklady na hot line v prvních 12 měsících od dodání systému. |
| Upgrade | Součástí servisní smlouvy může být i upgrade vybraných produktů. U vyšších typů servisních smluv nabízíme upgrade s významnou slevou nebo zcela zdarma. Upgrade se standardně provádí 1x ročně. U běžných zákazníků je zpravidla součástí upgrade i práce s tím spojená a zaškolení příslušných pracovníků. Má-li odběratel větší počet instalovaných licencí téhož produktu, může si zvolit i variantu, kdy potřebné práce provede správce šitě nebo jiný pracovník IT oddělení. Cena práce za upgrade se odvozuje ze servisní smlouvy o typ vyšší, než je zvolená, tedy podle stejných pravidel jako předplacený čas servisní podpory. |
| Číslo smlouvy dodavatele | Jedná se o číslo, pod kterým vedeme danou smlouvu v naší evidenci my. Je odvozeno od roku sjednání servisní smlouvy a IČO čísla odběratele. Číslování více různých smluv sjednávaných pro jednoho oběratele je nutno konzultovat s pracovníky dodavatele. |
| Platnost ceníku Aktualizace podmínek | Ceník nabývá platnosti od data 1 1.2018  18.11.2018 |