

Smlouva o servisní podpoře stravovacího systému

1. Smluvní strany

| | | |
|--------------------------|----------------------|---------------|
| Objednatel | Číslo smlouvy: | |
| Název: | ZSS Opava | |
| Místo (město, obec): | Opava | PSČ: 74601 |
| Adresa (ulice): | Otická 24 | |
| IČO: | 70999627 | DIČ: 70999627 |
| Zastoupený (jméno): | Bronislava Hertlová | |
| Funkce (ředitel a pod.): | Ředitel/ka | |
| Telefon: | 555557076 Mob. | |
| Mail: | b.hertlova@seznam.cz | |

| | |
|---------------------|-------------------------------|
| Dodavatel | Číslo smlouvy: SS 11770999627 |
| Název: | Vladimír Zaveřel Z-WARE |
| Adresa: | Horákovská 7, Brno, 628 00 |
| IČO: | 155 64894 DIČ: CZ5805222500 |
| Zastoupený (jméno): | Ing. Vladimír Zaveřel |
| Telefon: | 515919840 Mob. 603521034 |
| Mail: | dmro@z-ware.cz |

2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je zajištění bezproblémového provozu stravovacího systému objednatel a způsob řešení havárií a závad, které se při provozu vyskytnou. Dodavatel přebírá záruku za jím dodané části systému Stravné, Sklad, Bufet, internetové objednávání, termínály, dále za datovou a SW část serverů. Objednatel umožní vzdálenou správu všech důležitých počítačů a jiných zařízení.

Smlouva se týká následujících produktů a služeb

Typ smlouvy:
Bronzová smlouva

Tab1 – Produkty **Základní parametry smlouvy pro jednotlivé produkty, detailní podmínky jsou uvedeny v příloze**

| Stravné (JiW, MSO, BonAp) | Typ smlouvy odlišný od základu | Počet licencí (kusů) | Korekce nastavení DS Typ smlouvy | Roční poplatek garance reakce | Garantovaná rychlost odstranění | | | Standardní upgrade (za rok) | | | | Pracovní doba | | Celkem za produkt Ročně | | | |
|---------------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------------------------|------|-------|--------|---------------|-------|-------------------------|----|------|-------|
| | | | | | Havárie | Střední | Malá | Ano/Ne | Cena | Hodin | Částka | Začátek | Konec | | | | |
| 0 | 0 | 14 | 1 | 4500 | 10 | 20 | 60 | 2,5 | 4500 | 5 | 2000 | 06:00 | 15:00 | 11000 | | | |
| 0 | 0 | 14 | 1 | 4500 | 10 | 20 | 60 | 2,5 | 4500 | 5 | 2000 | 06:00 | 15:00 | 11000 | | | |
| 0 | 0 | 7 | 1 | 4300 | 10 | 20 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 4300 | | | |
| 0 | 3 | 7 | 1 | 25800 | 2 | 5 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 25800 | | | |
| 0 | 0 | 7 | 1 | 4300 | 10 | 20 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 4300 | | | |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | Neobjednáno | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 0 | | | |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | Neobjednáno | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 0 | | | |
| Celkem bez slev | | | | | | | | | | | | | 43400 | 9000 | 10 | 4000 | 56400 |

Doplňkové parametry a speciální požadavky pro smlouvu jako celek včetně případného finančního vyjádření

Slovní popis parametrů

Četnost placení předmětu smlouvy
Způsob zasílání faktur
Sleva na základě speciálních požadavků objednatel
Umožňuje snížit cenu pro méně než 100 strávníků
Sleva pro nepodnikatelské subjekty
Bonus pro jídelny odebirající od dodavatele i čipy nebo karty
Zákazník souhlasí s dálkovou správou předmětu smlouvy
Klíčový parametr ovlivňující rychlost zásahu a další vlastnosti
Možnost upgrade bez servisní smlouvy
Příplatek za vyšší rychlost opravy
Příplatek za požadavek servisu i mimo pracovní dobu a dny
Zohlednění kvalifikovaného zásahu na straně zákazníka
Délka uzavření smlouvy
Prodloužení nebo uzavření první smlouvy po zprovoznění systému

Požadavek upgrade produktů (licence programů)
Případný čas předplacený navíc

Hodiny zdarma z pohotovosti, které může zákazník čerpat

Hodiny zdarma měsíčně celkem, které může zákazník čerpat

3. Místo a způsob plnění

Místem plnění je především sídlo objednatele, nejčastějším způsobem plnění je podpora dálkovou správou jak analýzou dat na serverech, tak dálkovou správou uživatelských počítačů a dalších zúčastněných zařízení, spojenou s telefonickou konzultací a vedením obsluhy jednotlivých PC a dalších zařízení.

4. Způsob hlášení závad nebo havárií a řešení problémů

V případě, že dojde k výskytu problémů, nestandardnímu chování, závadě nebo havárii může být první pomocí opakování funkce, ukončení a nové spuštění problematického modulu, restart uživatelského počítače. Pokud problém přetrvává a především pokud se problém týká výdaje nebo prodeje v Bufetu, informujte neprodleně náš centrální dispečink a pošlete SMS o tom, že došlo k havárii a následně zadejte popis do Helpdesk.

Centrální kontakt: **515919840**

SMS: **603521034**

Náhradní kontakty

Servis Brno **544211197**

HW podpora Jihlava **567586104**

Manager Jihlava: **603867521**

HW Jihlava: **604287540**

Mail: **brno@z-ware.cz**

HelpDesk <http://strav.nasejidelna.cz/intouch/extranetLugin.do>

Rychlost reakce je již zohledněna v tabulce Tab1

| Volba parametrů smlouvy | | Slevy/příplatky | |
|-------------------------|------|-----------------|--------------|
| | | Podílem | Částka |
| Faktur ročně {1 2 4 12} | 1 | | |
| Fakturace mallem | 1 | | |
| Speciální sleva [%] | 0 | 1,00 | -650 |
| Strávníků (sleva<101) | 1000 | 1,00 | |
| Příspěvková org. | 1 | 0,80 | |
| Odebráno čipů (rok) | 300 | | |
| Dálková správa (DS) | 1 | | |
| Typ smlouvy {0 1 2 3} | 1 | | |
| Upgrade bez smlouvy | 0 | | |
| Expres | 0 | | 0 |
| Servis 7/24 | 0 | | 0 |
| Rezerva (kooperace aj.) | 0 | 1,00 | |
| Délka smlouvy (rok) | 1 | 0,97 | |
| Prodloužení smlouvy | 1 | 0,97 | |
| Upgrade | 1 | | |
| Upgrade včetně práce | 1 | | |
| Předplac. čas (h/mn/s) | 0 | | 0 |
| Hodiny práce v ceně | | Měsíčně | Ročně |
| Z pohotovosti+předplac. | | 3,5 | 43,5 |
| Z upgrade | | | 10 |
| Z čipů | | 1,5 | 19,25 |
| Celkem | | | 72,75 |

Snížení ceny odečtením předplaceného času

Podrobnější kontakty a postupy řešení problémů jsou v jednotlivých přílohách HavarieA, HavarieB, HavarieC, StredniZavada a MalaZavada.

5. Cena předmětu smlouvy

Cena je určena jako smluvní a vychází z požadovaného rozsahu služeb, podmínek jejich plnění, popřípadě speciálních požadavků.

| Tab2 - Vysvětlivky k jednotlivým bodům ceny | Výpočet ceny |
|--|---------------------------|
| Součet cen za jednotlivé produkty bez slev | Cena bez slev 56400 |
| Procentní slevy zvyšující nepodnikatelské subjekty, kooperaci, délku a prodloužení smlouvy | Slevy procentní (%) 25,00 |
| Speciální sleva (odpočítání částí částky za upgrade včetně práce a nevyužitého předplaceného času) | Slevy/příplatky v Kč -650 |
| Cena po započítání procentních i absolutních slev popřípadě příplatků | Cena po slevách 41650 |
| Příplatek za případný předplacený čas v Kč za hodinu a celkem | Předplacený čas 0 |
| Příplatky nepodléhající slevám | Příplatky Exp a 7/24 0 |
| Celková cena bez DPH za rok | Cena za rok 41650 |

| Rekapitulace částky | | | |
|---------------------|---------|-------|--|
| | Bez DPH | S DPH | |
| Měsíčně | 3471 | 4165 | |
| Ročně | 41650 | 49980 | |

6. Způsob platby ceny předmětu smlouvy

Za předmět služeb na následujících 12 měsíců vystaví dodavatel fakturu, služby se platí vždy předem. Fakturu je možné poslat mailem.

7. Přílohy

- A) Vysvětlivky k pojmem použitým v rámci servisní smlouvy.
- B) Popis řešení jednotlivých typů havárií a závad (HavarieA, HavarieB, HavarieC, StredniZavada, MalaZavada)

8. Služby hrazené nad rámec servisní smlouvy

Pokud celková doba servisních zásahů za měsíc přesáhne čas, který má objednatel v rámci měsíce zdarma, musí její dodavatel na překročení limitu upozornit. Při uzavřené servisní smlouvě platí pro zákazníka výhodnější ceny výkonů. Tyto služby a případné servisní výjezdy se účtují podle následujícího ceníku:

| Ceník výkonů | Kč/hod | Kč/15 min |
|-----------------------------------|--------|-----------|
| Montáž, nastavení a školení | 500 | 125 |
| Hotline, konzultace, upgrade, DS | 500 | 125 |
| Nastavení serverů, školení skupin | 900 | 225 |
| Programování | 1200 | |
| Doprava (Kč/km) | 5 | |
| Čas na cestě | 250 | |

9. Platnost smlouvy, prodloužení, ukončení

Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma stranami, uzavírá se na 12 měsíců a automaticky se prodlužuje na dalších 12 měsíců. Ukončení smlouvy je možné dosáhnout výpovědí nejméně dva měsíce před jejím ukončením.

V Opavě: IČO:70999627, DIČ: CZ70999627 29.3.2011

Za objednatele: Bronislava Hertlová

V Brně: 29.3.2011

Za dodavatele: Ing. Vladimír Zavřel

Ing. Vladimír ZAVŘEL
Z-WARE Horákovská 7
628 00 BRNO-Líšeň
tel.: 544211197