

Bronzová smlouva o servisní podpoře stravovacího systému

Rev. 27.7.2018 P

Číslo smlouvy			
Název:	Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola		
Místo (město, obec):	Olomouc	PSC:	779 00
Adresa (ulice):	Pöttingova 624/2		
IČO:	600938	DIČ:	CZ00600938
Zastoupený (jméno):	Mgr. Pavel Skula		
Funkce (ředitel a pod.):	ředitel		
Telefon:			
Mail:			

Volba parametrů smlouvy		Slevy/příplatky	
		Podílem	Částka
Faktur ročně (1 2 4 12)	1		
Fakturace mailem	1		
Speciální sleva [%]	0	1,00	0
Stravníků (sleva < 101)	500	1,00	
Příspěvková org	1	0,80	
Odebráno čipů (rok)	0		
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	1
Upgrade včetně práce	1	1
Předplac. čas (v/měs)		-0,25
Hodiny práce v ceně	Měsíčně	Ročně
Z nastavení a správy DS	0,5	6
Z upgrade		8,4
Z čipů	0	0
Celkem	0,5	14,4

Dodavatel	Číslo smlouvy	SS	1100600938
Název	Z-WARE s.r.o.		
Adresa:	Ripská 20a, Brno, 627 00		
IČO:	7597533	DIČ:	CZ07597533
Zastoupený (jméno):	Ing. Vladimír Zavřel		
Telefon:			
Mail:			

Ceník výkonů	
Nastavení a školení	
Hodiny konzultace	
upgrade DS	
Nastavení serveru	
školení skupin	
Programování	
Doprava (Kč/hm)	
Čas na cestě	

Rekapitulace částky		
1,21 Bez DPH s DPH		
Měsíčně	1139	1378
Ročně	13665	16535
400		
Typ smlouvy:		
Bronzová smlouva		

Upřesnění smlouvy															
Bereme na vědomí výše uvedený ceník a parametry podpory a objednáme podporu následujících produktů															
Typ smlouvy odlišný od základu	Počet Licencí (kusu)	Korekce nastavení		Roční poplatek garance reakce	Garantovaná rychlost odstranění			Standardní upgrade (za rok)				Pracovní doba Konzultace pevná linka		Celkem za produkt Ročně	
		DS	Typ smlouvy		Havárie	Rozsah závady		Ano/Ne	Cena Licencí	Hodin Počet	Částka Práce	Začátek	Konec		
						Malá	Střední								Ročně
Stravné (JIW, MSO, BonAp)	0	2	1	1	2250	10	20	60	1,6	2880	3,2	1280	06.00	15.00	6410
Sklad (JIW, MSO, BonAp)	0	2	1	1	2250	10	20	60	1,6	2880	3,2	1280	06.00	15.00	6410
Objednávkový systém	0	1	1	1	1500	10	20	60	0	0	0	0	06.00	15.00	1500
Vydejový systém (VT)	0	1	1	1	1500	10	20	60	0	0	0	0	06.00	15.00	1500
Internetové objednávání (iC)	0	1	1	1	1500	10	20	60	1	900	2	800	06.00	15.00	3200
Buřet	0	0	0	1	0	Neobjednáno			0	0	0	0	06.00	15.00	0
Údržba serverů (SW)+zálohy	0	0	1	1	0	Neobjednáno			0	0	0	0	06.00	15.00	0
Celkem bez slev					9000					6660	8,4	3360			19020

V Olomouci 14-08-2019

Za objednatele:

Mgr. Pavel Skula

V Brně 9.8.2019

Za dodavatele:

Ing. Vladimír Zavřel

Z-WARE s.r.o.
Ripská 1153/20a, 627 00 Brno
IČO: 07597533
tel: 515 919 840
e-mail: brno@z-ware.cz

Přehled základních parametrů ceníku s ohledem na zvolený typ servisní podpory (smlouvy)

	Typ smlouvy	Charakteristika smlouvy	Základní	Programování	Doprava	Čas na cestě	Nastavení serverů	Oprava havárie	Hodiny v ceně	Sleva upgrade	Příklad měsíčního poplatku
								Dnů	Měsíčně	%	Kč
Bez smlouvy	0	Typ smlouvy vhodný pro nejmenší zařízení bez identifikačního systému nebo						30	0	0	0
Bronzová smlouva	1	Typ smlouvy vhodný pro menší zařízení, popřípadě pro zařízení bez						10	0,5	24	281
Stříbrná smlouva	2	Typ smlouvy vhodný pro běžná zařízení s identifikačním systémem. Hlavní						5	1,5	41	928
Zlatá smlouva	3	Typ smlouvy vhodný pro velká zařízení s požadavkem rychlé reakce s						2	4	100	1505

Vysvětlivky k formuláři ceník/objednávka servisní smlouvy

Vyplňujte, popřípadě měňte 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.

2. Pole s oranžovým podbarvením umožňují zadání speciálit. V polích jsou předdefinované hodnoty, jejich změna je možná, ale doporučujeme konzultaci.

3. Pole s fialovým podbarvením pozadí zadávejte zásadně jen po konzultaci s dodavatelem.

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

Vysvětlivky k jednotlivým polím tabulky

Číslo smlouvy odběratele	Máte možnost doplnit svoje vlastní číslo. Pokud položku nevyplníte, nemá to vliv na platnost smlouvy.
Faktur ročně {1 2 4 12}	Zvolte jednu z hodnot počtu faktur vystavovaných na servisní smlouvu během roku.
Fakturace mailem	Pokud souhlasíte s posiláním faktur mailem, vyplňte 1.
Speciální sleva [%]	Zpravidla ponechte 0, v odůvodněných případech lze vyplnit slevu v procentech (0 až 100%).
Strávníků (sleva<101)	Počet strávníků, kteří budou zadáni v programu a budou se účastnit stravování. Důležité vzhledem k tomu, že pro jídelny do 100 strávníků poskytujeme speciální slevu.
Příspěvková org.	Jedná-li se o instalaci systému v neziskové organizaci, zvolte číslo 1, získáte tím další významnou slevu. Jinak zadejte 0.
Odebráno čipů (rok)	Zadejte, kolik kusů identifikačních čipů, popřípadě karet jste odebrali za uplynulých 12 měsíců nebo jejich počet odebraných při instalaci systému.
Dálková správa DS	Pokud umožníte našim pracovníkům dálkovou správu (přístup) na počítače s programy firmy Z-WARE bez nutnosti speciálních zásahů, zadejte 1, jinak 0.
Typ smlouvy {0 1 2 3}	Klíčový parametr, který ovlivňuje většinu vlastností smlouvy. Zvoďte jednu z hodnot 0-Bez smlouvy, 1-Bronzová, 2-Stříbrná, 3-Zlatá smlouva.
Upgrade bez smlouvy	Chcete-li, objednat upgrade vybraných produktů i bez servisní smlouvy, zvolte 1. Při servisní smlouvě je upgrade SW součástí dodávky.
Expres	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.
Servis 7/24	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.
Délka smlouvy (rok)	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 smlouvené období.
Prodloužení smlouvy	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.
Upgrade	V případě servisní smlouvy je upgrade automaticky součástí. Ve výjimečných případech je možné, po předchozí konzultaci, upgrade nezapočítat (zadejte P4=0).
Upgrade včetně práce	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.
Předplac. čas (h/měs)	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.
Hodiny práce v ceně	Tabulka, která sumarizuje hodiny v ceně zvoleného typu servisní smlouvy, s ohledem na počet odebraných čipů atd. Případná doprava se účtuje podle platného ceníku.
Z pohotovosti+předplac.	Přibližně polovinu z částky zaplacené za program servisní podpory si můžete vybrat jako telefonické konzultace měsíčně bez dalších poplatků.
Z upgrade	Na každý produkt je stanoven počet hodin, které zabere ročně upgrade jednotlivých produktů. Většinou o 2 hodiny na produkt. Zahrnuje práci a školení uživatele.
Z čipů	Každý odebraný (a zaplacený) čip vám generuje nárok na konzultaci zdarma. 100 odebraných čipů, znamená 1 hodinu konzultace měsíčně zdarma.
Nastavení a školení	Práce montážní, běžné individuální školení a nastavení základních parametrů systému.
Hotline, konzultace, upgrade, DS	Práce související s provozem systému, s hlášením problémů, konzultacemi apod. Úkony prováděné dálkovou správou.
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 zákaznky.

Čas na cestě	Čas pracovníků strávený dopravou k zákazníkovi.
Kč/15 min	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	Cena bez slev a případných příplatků, čili skutečně hrubá cena.
Slevy procentní (%)	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 slevách	Cena po procentních slevách
Předplacený čas	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.
Příplatky Exp a 7/24	Příplatek za expresní rychlost reakce.
Cena za rok	Celková cena za rok.

Garantovaná rychlost odstranění 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 nejběžnějších zvyklostí. Například výdejový systém se zpravidla každoročně neupgraduje.

Typ smlouvy odlišný od základu Korekce nastavení Umožňuje zvolit odlišný typ smlouvy pro jednotlivé produkty. Například vyšší typ smlouvy pro výdejové terminály.

Pracovní doba 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 bmo@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 Malá Závada

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 čtvrtletní 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 odebrání 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 zdarma. 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 sítě 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

Rozsah závady

Charakteristika:

Popis:

havárii serveru. Server není dostupný vzdálenou správou. Server není jen dočasně přetížen.

Postup obnovy funkčnosti:

1. Reset serveru/ů
2. Zajištění vhodné zálohy dat
3. Převod dat na jiný vhodný server
4. Postupné přesměrování aplikací na nový server v pořadí viz B12 až B18

	Pořadí obnovy
Stravné (JIW, MSO, BonAp)	3
Skład (JIW, MSO, BonAp)	4
Objednávkový systém	5
Výdejový systém (VT)	1
Internetové objednávání (iC)	6
Bufet	2
Údržba serverů (SW)+zálohy	

Celý stravovací systém

Havárie

HavárieA

Centrální kontakt pro nahlášení závady

Pevná linka

SMS

FAX

HW podpora

Extranet: <http://>

Náhradní tfl.:



Provoz

Od – Do

6:00-14:30

6:00-20:00

6:00-15:00

7:00-16:00

6:00-14:30

Reakce

731418309

Dnů

Garanti jednotlivých oblastí

Garant 2

10	
10	
10	
10	
10	
10	
Neobjed	
Neobjed	

Sankce za nedodržení rychlosti reakce (Kč za násobek překračující zaručenou dobu reakce, 1x za instalaci)

0

Dojde-li k zásadním problémům (havárii), je nutné mimo telefonického oznámení učinit další kroky:

1. Projít Pokyny pro řešení nestandardních situací související s daným modulem.
2. Informovat se u správce sítě, zda není závada na napájení, počítačové síti, připojení k internetu nebo jiném modulu, který není součástí dodávky.
3. Zadat popis do HelpDesk systému dodavatele: <http://strav.nasejidelna.cz/intouch/extranetLogin.do>

Login:

Heslo:

4. V případě havárii nebo při opakování vážné závady i SMS na číslo

V případě požadavku na uplatnění sankčního režimu je nutné mimo výše uvedených kroků zaslát v rámci oznámení havárie zaslát fax na číslo
otvrzením, že připojení k internetu, počítačová síť LAN a server/y byly zkontrolovány a jsou funkční.

Rozsah závady

Charakteristika:

Popis:

Aplikace a/nebo terminály vykazují množství neznámých chyb nebo neúnosně dlouhou dobu odezvy (desetinásobek a delší) Systém je z větší části nefunkční. Server je dostupný vzdálenou správou. Kontrola datových struktur (optimize table), indexů (SQL check). Server může být jen dočasně přetížen (slowqueries).

Postup obnovy funkčnosti:

1. Je zapotřebí rozlišit, zda je nutné obnovit data ze zálohy nebo jen opravit struktury klíčového prvku sítě. Vyloučení extrémně zatěžující agendy.
3. Po konzultaci Reset serveru/ů nebo převod dat na jiný vhodný server
4. Dle denní doby co nejrychlejší přesměrování aplikací na nový server v pořadí viz B12 až B18

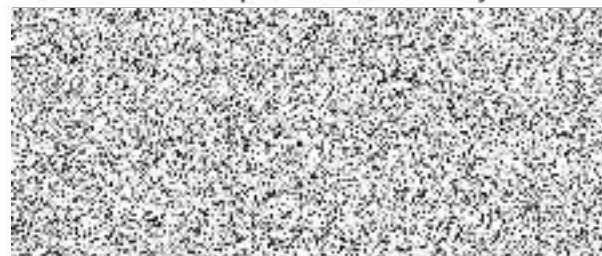
Většina stravovacího systému

Havárie

	Pořadí obnovy
Stravné (JIW, MSO, BonAp)	3
Sklad (JIW, MSO, BonAp)	4
Objednávkový systém	5
Výdejový systém (VT)	1
Internetové objednávání (iC)	6
Bufet	2
Údržba serverů (SW)+zálohy	7

HavárieB

Centrální kontakt pro nahlášení závady



Provoz

Od – Do

6:00-14:30

6:00-20:00

6:00-15:00

Reakce

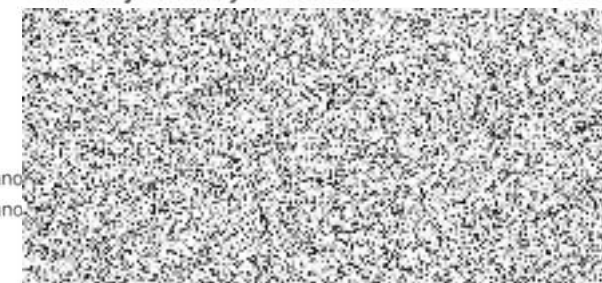
Dnů

10
10
10
10
10

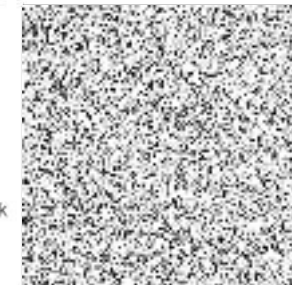
Neobjednáno

Neobjednáno

Garanti jednotlivých oblastí



Garant 2



Sankce za nedodržení rychlosti reakce (Kč za násobek překračující zaručenou dobu reakce, 1x za instalaci)

0

HavarieC

Rozsah závady

Charakteristika:

Popis:

Zásadní funkce systému vykazují množství neuzivatelských chyb nebo neúnosně dlouhou dobu odezvy (desetinásobek a delší). Systém je v zásadních funkcích na více počítačích podobně nefunkční

Postup obnovy funkčnosti:

1. Reset serveru/ů
2. Vyloučení extrémně zatěžující agendy.
3. Po konzultaci převod dat na jiný vhodný server
4. Případné přesměrování aplikací na nový server v pořadí viz B12 až B18

Zásadní funkce

Havárie

	Pořadí obnovy	Příklad zásadních funkcí
Stravné (JIW, MSO, BonAp)		Zadávání nových strážníků v klíčových obdobích, Platby od 3 strážníků v hotovosti, Přirazení karet
Skład (JIW, MSO, BonAp)		4 Zadávání příjemek, žádanek, výdejek
Objednávkový systém		5 Stravu nelze objednávat na minutkových terminálech
Výdejový systém (VT)		1 Stravu nelze vydávat (ani informovat) na VT ani na Bufetu
Internetové objednávání (iC)		6 iC nelze spustit, nelze objednávat většinu chodů
Bufet		2 Stravu nelze vydávat. Nefunguje čtečka ani její náhrada
Údržba serverů (SW)+zálohy		7

Centrální kontakt pro nahlášení závady



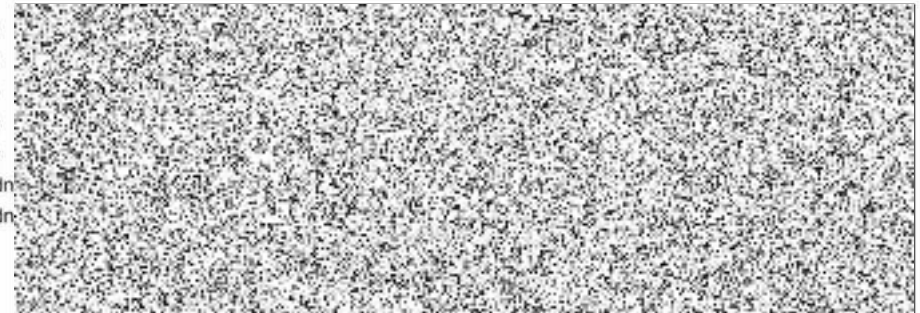
Provoz
Od – Do
6:00-14:30
6:00-20:00

Reakce Dnů

10
10
10
10
10
Neobjedn
Neobjedn

Garanti jednotlivých oblastí

Garant 2



Provoz
Od – Do

StredniZavada

Rozsah závady

Charakteristika:

Střední závada

Popis:

Běžně používané funkce systému vykazují množství neuzivatelských chyb nebo neúnosně dlouhou dobu odezvy (desetinásobek a delší). Systém je v na více počítačích podobně omezeně funkční.

Postup obnovy funkčnosti:

Vyloučení extrémně zatěžující agendy.

3. Zajištění testovacích dat a konkrétních příkladů problematického chování

Centrální kontakt pro nahlášení závady



Extranet: <http://strav.nasejidelna.cz/intouch/extranetLogin.do>

Stravné (JIW, MSO, BonAp)

Sklad (JIW, MSO, BonAp)

Objednávkový systém

Výdejový systém (VT)

Internetové objednávání (iC)

Bufet

Údržba serverů (SW)+zálohy

Pořadí obnovy

Příklad střední závady

Zadávání nových strážníků v klíčových obdobích, Platby od strážníků v hotovosti, Přizpůsobení karet. Nefungují

3 správně některé méně důležité sestavy

4 Nefungují některé důležité sestavy

5 Nefungují některá tlačítka nebo špatná citlivost čteček

1 Nefungují některá tlačítka nebo špatná citlivost čteček

6 Nelze objednávat některé chody na některých výdejních

Nelze vydávat některou z položek, většinu položek lze vydávat bez problémů, nelze doplňovat kredit

2

7

Reakce

Dnů

20

20

20

20

20

