

Smlouva o servisní podpoře stravovacího systému

1. Smluvní strany

Číslo smlouvy:	
Název:	Základní škola a mateřská škola Ostrava, Ostrčí
Místo (město, obec):	Ostrava
Adresa (ulice):	Ostrčilova 2557/10
IČO:	61989037
Zastoupený (jméno):	Mgr. Lenka Lednická
Funkce (ředitel a pod.):	ředitelka
Telefon:	
Mail:	

Číslo smlouvy:	SS	1161989037
Název:	Z-WARE s.r.o.	
Adresa:	Řípská 20a, Brno, 627 00	
IČO:	7597533	DIČ: CZ07597533
Zastoupený (jméno):	Ing. Vladimír Závřel	
Telefon:	515919840	Mob. [redacted]
Mail:	brno@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, terminály, dále za datovou a SW část serverů. Objednatel umožní vzdálenou správu všech důležitých počítačů a jiných zařízení.

Typ smlouvy:
Bronzová smlouva

Smlouva se týká následujících produktů a služeb

Tab1 – Produkty	Základní parametry smlouvy pro jednotlivé produkty, detailní podmínky jsou uvedeny v příloze										Celkem za produkt Ročně				
	Typ smlouvy odlišný od základu	Počet licencí (kusů)	Korekce nastavení DS	Typ smlouvy reakce	Roční poplatek garance	Garant. rychlost odstranění			Standardní upgrade (za rok)			Pracovní doba Konzultace pevná linka			
						Havárie Dnů	Sřídění	Malá	Ano/Ne Koef*Licen	Cena Licenci			Hodin Počet	Částka Práce Ročně	Začátek Konec
Stravné (JIW, MSO, BonAp)	0	1	1	1	1500	10	20	60	1	1800	2	800	06:00	15:00	4100
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
Výdejový systém (VT)	0	1	1	1	1500	10	20	60	0	0	0	0	06:00	15:00	1500
Internetové objednávání (IC)	0	2	1	1	2700	10	20	60	1,6	1440	3,2	1280	06:00	15:00	5420
Bufet	0	1	1	1	3000	10	20	60	1	1800	2	800	06:00	15:00	5600
Údržba serverů (SW)+zálohy	0	0	1	1	0	Neobjednáno			0	0	0	0	06:00	15:00	0
Celkem bez slev					12450					7920	10,4	4160			24530

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 odebírající 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)

Požadavek provedení upgrade (práce s upgrade spojená)

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 objednatel, nejčastějším způsobem plnění je podpora dálkovou správou jak analýzou dat na serverech, tak dálkovou správou uživatelských

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

Volba parametrů smlouvy		Slevy/příplatky	
		Podílem	Částka
Faktur ročně {1 2 4 12}	1		0
Fakturace mailem	1		
Speciální sleva [%]	0	1,00	
Strávníků (sleva<101)	800	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		
Servis 7/24	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/měs)	0		
Hodiny práce v ceně		Měsíčně	Ročně
Z pohotovosti+předplac.		1	12,5
Z uprade			10,4
Z čipů		0	0
Celkem		1	22,9

Rychlost reakce je již zohledněna v tabulce Tab1

Snižování cen odeděním předplaceného času

SMS: 603521034

Centrální kontakt: 515919840

Náhradní kontakty

Servis Brno 544211197

HW podpora Jihlava 567586104

Manager Jihlava: 603867521

HW Jihlava: 604287540

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

Mail: brno@z-ware.cz

5. Cena předmětu smlouvy

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

Tab 2 - Vysvětlivky k jednotlivým bodům ceny	Výpočet ceny
Součet cen za jednotlivé produkty bez slev	Cena bez slev 24530
Procentní slevy zvýhodňují nepodnikatelské subjekty, kooperaci, dílku a prodloužení smlouvy	Slevy procentní (%) 25,00
Speciální sleva (odpočítání částí částky za upgrade včetně práce a nevyužitého předplaceného času)	Slevy/příplatky v Kč 0
Cena po započítání procentních i absolutních slev popřípadě příplatků	Cena po slevách 18398
Příplatek za případný předplacený čas v Kč za hodinu a celkem	Předplacený čas 400
Příplatky nepodléhající slevám	Příplatky Exp a 7/24 0
Celková cena bez DPH za rok	Cena za rok 18398

Rekapitulace částky			
	Bez DPH	S DPH	
1,21			
Měsíčně	1533	1855	
Ročně	18398	22261	

6. Způsob platby ceny předmětu smlouvy

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

7. Přílohy

A) Vysvětlivky k pojůmům použitým v rámci servisní smlouvy.

8. Služby hrazené nad rámec servisní smlouvy

Pokud celková doba servisních zásahů za měsíc přesáhne čas, který má objednatel v rámci měsíce zdarma, musí jej 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
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	

Servis je za úplaty i v záruční době, pokud se jedná
 o mechanické poškození nebo poškození vlivem přírodních vlivů
 o závadu, která je způsobena modulem (HW i SW), který není součástí dodávky
 o obsluhu zařízení v rozporu s návody k obsluze.
Případná údržba serverů v sídle zákazníka je extrémně individuální.

Objednávky a jejich průběh a tím i dobu evidovanou servisními zásahy na stravovacím systému v jednotlivých měsících může zákazník sledovat na portálu Helpdesk firmy Z-WARE na adrese: <http://strav.nasejdelna.cz:8180/mtouch/extranetLogin.do>.
 Pokud pracovní výkon přesáhne smluvený měsíční čas zdarma, účtuje se zpravidla měsíčně dle ceníku.

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 Ostravě :

Za objednatele:

V Brně: 19.11.2020

Za dodavatele:

Mgr. L.

Mgr. Vladimír Završel

A) 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 posláním 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 umožňujete 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. Zvolte jednu z hodnot 0-Bez smlouvy, 1-Bronzová, 2-Stříbrná, 3-Zlatá smlouva.
Uprave 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 objednáte 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 výpověď 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. Zahnuje 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.
Cena bez slev	0 Práce související s provozem systému, s hlášením problémů, konzultacemi apod. Úkony prováděné dálkovou správou.
Slevy procentní (%)	0 Specializované práce související s nastavováním serverů, hromadným školením uživatelů apod.
Cena po slevách	0 Programování zákazníkem požadovaných úprav.
Předplacený čas	0 Doprava k zákazníkovi, minimální sazba za výjezd je 500 Kč, v případě slučování cest se náklady rozdělují mezi jednotlivé zákazníky.
Příplatky Exp a 7/24	0 Čas pracovníků strávený dopravou k zákazníkovi.
Cena za rok	0 Nejmenší sledovaná jednotka pro telefonické konzultace, dálkovou správu apod.. V rámci jednoho dne s jedním konzultantem se čas počítá. Při výjezdu je minimum 0,5 hodiny.
Garant. rychlost odstranění	Cena bez slev a případných příplatků, čili skutečně hrubá cena.
Upgrade Ano/Ne	Slevy vyplývající ze statutu organizace (nezisková, její velikost, roční délky smlouvy nebo její prodloužení). Slevy se počítají, takže můžete mít více než jednu slevu.
Typ smlouvy odlišný od základu	Cena po procentních slevách
Korekce nastavení	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.
	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.
	Jedná se o pole, které je pro jednotlivé produkty přednastaveno podle nejběžnějších zvyklostí. Například výdejový systém se zpravidla každoročně neupgraduje.
	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.

Pracovní doba

V rámci uvedené pracovní doby je možno konzultovat problémy, hlásit závady, objednávat zásahy a zboží až na výjimky jen na telefonních číslech 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 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 přichozích hovorů. Podrobnější

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.

Platba

Důležité vlastnosti

Typ smlouvy

Čipy nebo karty

Upgrade

Číslo smlouvy

Zvolený typ smlouvy ovlivňuje naprostou většinu parametrů i platného ceníku. Zákazníci s podepsanou servisní smlouvou mají přednost při řešení havárií i chyby 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 se zohlední v servisní
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
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

Bronzová smlouva o servisní podpoře stravovacího systému

Rev. 27.7.2018 P

Číslo smlouvy: **SS 1161989037**

Název: **Základní škola a mateřská škola Ostrava, Ostrá**

Místo (město, obec): **Ostrava**

Adresa (ulice): **Ostrčilova 2557/10**

IČO: **61989037** DIČ: **CZ61989037**

Zastoupený (jméno): **Mgr. Lenka Lednická**

Funkce (ředitel a pod.): **ředitelka**

Telefon: **[redacted]**

Mail: **[redacted]**

Volba parametrů smlouvy

Faktor ročně {1 2 4 12}	1	Slevy/příplatky	Podíl	Částka
Fakturační mailem	1		1,00	0
Speciální sleva [%]	0		1,00	
Strávníků (sleva<101)	800		0,80	
Příspěvková org.	1			
Odebráno čipů (rok)	0			
Dálková správa DS	1			
Typ smlouvy {0 1 2 3}	1			
Uprave bez smlouvy	0			
Expres	0			
Servis 7/24	0			

Rezerva (kooperace aj.) 0 1,00

Délka smlouvy (rok) 1 0,97

Prodloužení smlouvy 1 0,97

Uprave 1

Uprave včetně práce 1

Předplac. čas (h/més) 1

Hodiny práce v ceně 1 12,5

Z pohotovosti+předplac. 1 10,4

Z uprade 0 0

Z čipů 1 22,9

Celkem 1 22,9

Rekapitulace částky	1,21	Bez DPH	S DPH
Měsíčně	1533	1855	
Ročně	18398	22261	
Typ smlouvy:			
Bronzová smlouva			

Dodavatel **Z-WARE s.r.o.**

Název: **Z-WARE s.r.o.**

Adresa: **Řípská 20a, Brno, 627 00**

IČO: **7597533** DIČ: **CZ07597533**

Zastoupený (jméno): **Ing. Vladimír Závřel**

Telefon: **515 919 840** Mob. **[redacted]**

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

Ceník výkonů	Kč/hod	Kč/15 min	Vypočet ceny
Nastavení a školení	500	125	Cena bez slev 24530
Hotline, konzultace, uprade, DS	500	125	Slevy procentní (%) 25,00
Nastavení serverů, školení skupin	900	225	Cena po slevách 18398
Programování	1200		Předplacený čas 0
Doprava (Kč/km)	5		Příplatky Exp a 7/24 0
Čas na cestě	250		Cena za rok 18398

Standardní uprade (za rok)	Pracovní doba	Celkem za produkt
Cena	Konzultace	Ročně
Slevy	pevná linka	
Ročně	Začátek	Konec
1 1800	06:00	15:00
1,6 2880	06:00	15:00
0 0	06:00	15:00
0 0	06:00	15:00
1,6 1440	06:00	15:00
1 1800	06:00	15:00
0 0	06:00	15:00

Bereme na vědomí výše uvedený ceník a parametry podpory a objednávané podporu následujících produktů

Typ smlouvy	Počet	Korekce nastavení DS	Typ smlouvy	Roční poplatek	Standardní uprade (za rok)	Pracovní doba	Celkem za produkt				
odlišný od základu	Licenci (kusů)	Typ smlouvy	reakce	garance	Ano/Ne Koef*Licen	Konzultace pevná linka	Ročně				
						Začátek	Konec				
Stravné (JiW, MSO, BonAp)	1	1	1	1500	1	1800	2	800	06:00	15:00	4100
Sklad (JiW, MSO, BonAp)	2	1	1	2250	1,6	2880	3,2	1280	06:00	15:00	6410
Objednávkový systém	1	1	1	1500	0	0	0	0	06:00	15:00	1500
Výdejový systém (VT)	1	1	1	1500	0	0	0	0	06:00	15:00	1500
Internetové objednávání (iC)	2	1	1	2700	1,6	1440	3,2	1280	06:00	15:00	5420
Bufet	1	0	1	3000	1	1800	2	800	06:00	15:00	5600
Údržba serverů (SW)+zálohy	0	1	1	0	0	0	0	0	06:00	15:00	0
Celkem bez slev				12450		7920	10,4	4160			24530

Garantovaná rychlost odstranění

Havárie	Sřídění Dnů	Malá	Ročně
10	20	60	2
10	20	60	3,2
10	20	60	0
10	20	60	0
10	20	60	3,2
10	20	60	2
10	20	60	0
Neobjednáno			

V Ostravě: **[redacted]**

Za objednatele: **[redacted]**

V Brně: 19.11.2020

Za dodavatele: **[redacted]**

Mgr. Lenka Lednická **[redacted]**