

Servisní smlouva

Zhotovitelem : **ALTISIMA spol. s r.o.**
Adresa : Kubelíkova 46, 130 00 Praha 3
Firma je zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze,
oddíl C, vložka 69206
Zastoupený : [obrazek] jednatelem
IČO : 25776185
DIČ : CZ25776185
Bank. spojení : GE Money Bank
č.ú. : [obrazek]

dále jen zhotovitel

a

Objednatel : **Základní škola a mateřská škola Praha 5 - Smíchov, Kořenského 10/760**
Adresa : Kořenského 10/760, 150 00 PRAHA 5
Zastoupený : Libuší Daňhelkovou Mgr., ředitelkou
IČO : 70107416

dále jen objednatel

1. Základní ujednání

Zhotovitel a objednatel uzavírají tuto servisní smlouvu. Tato smlouva se vztahuje na tyto SW produkty firmy Altisima:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Magdaléna | <input checked="" type="checkbox"/> <u>Jídelna</u> |
| <input type="checkbox"/> Saturnin | <input type="checkbox"/> Kasiopeja |
| <input type="checkbox"/> HACCP-book | <input checked="" type="checkbox"/> <u>AJS systém na čipy</u> |
| <input type="checkbox"/> Dietní systém Magdalena | <input type="checkbox"/> Internetové objednávky |
| <input type="checkbox"/> Stavy diet z oddělení - WEB | <input checked="" type="checkbox"/> <u>Internetové bankovníctví</u> |

2. Specifikace zvoleného programu služeb údržby SW

Zvolená varianta servisního programu Altisima:

- Stabil
 Ekonom
 Exclusiv

Bližší specifikaci služeb programu servisní podpory Exclusive určuje přiložená tabulka Ceník služeb společnosti Altisima, s.r.o.

3. Celková cena za sjednaný předmět dodávky:

Cena zákaznické podpory za jeden rok je stanovena na částku === 5.160,- Kč bez DPH.

4. Doba platnosti

Smlouva se uzavírá se na dobu neurčitou s platností od 1.2.2013. Poplatek za služby poskytované v rámci platné Servisní smlouvy je hrazena vždy na období jednoho roku a je splatný na základě faktury vystavené dodavatelem na začátku daného období.

5. Výpověď smlouvy

Smluvní vztah lze ukončit emailem zaslaným dodavateli před uplynutím období, za které je služba uhrazena. Platnost smlouvy automaticky končí neuhrazením poplatku.

6. Technická hotline

Technická hotline se poskytuje prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo osobně v kanceláři dodavatele.

ALTISIMA s.r.o., Kubelíkova 46, Praha 3, PSČ 130 00



pracovní dny (mimo soboty, neděle, státem uznávané svátky)
pondělí až pátek od 8.00 do 16.30.

7. Dostupnost a ceny služeb

Dostupnost a ceny služeb určuje aktuální Ceník služeb společnosti Altisima, s.r.o. Konzultace probíhají prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo osobně v kanceláři dodavatele. Zákazníci mohou využít ke své podpoře dálkovou správu. K použití těchto technických prostředků komunikace dává objednatel souhlas. Služba dálkové správy Altisima poskytuje vzdálenou podporu prostřednictvím svých servisních prostředků, nebo lze použít vzdálené plochy či jiných nástrojů, poskytnutých pro tento účel správcem systému odběratele. Pomocí nástrojů dálkové správy efektivně řešíme servisní požadavky a školení bez nutnosti výjezdu.

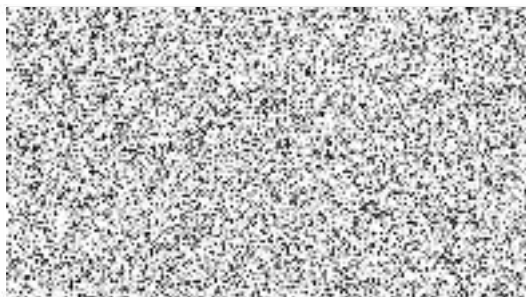
8. Závěrečná ustanovení

Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou identických exemplářích, po jedné pro každou smluvní stranu.

V Praze dne: 27.2.2013

V Praze dne : 27.2.2013

 ALTISIMA spol. s r.o.
Kubelíkova 46
130 00 Praha 3
DIČ: CZ25776185
tel.: 222 711 241



Praha 5 - Smíchov
Komenského 10/760
tel.: 257 326 113 - 120
DIČ: T0107418, PSČ: 150 00

Servisní podpora je poskytována pro :

Název organizace

Základní škola, Střední škola, Vysoká škola

Typ provozu :

Základní škola

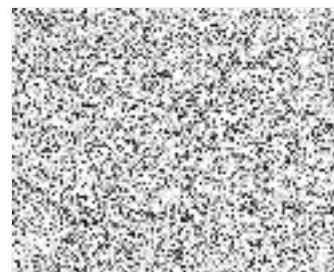
Varianta servisní podpory :

Exclusiv

Programy na které je servisní podpora uzavřena :

	za rok	za měsíc
Ne sklady Magdalena	0	0
ANO stravné Jídelna nebo Kasiopeja	1 520	127
ANO SW Internetové bankovníctví	250	21
Ne SW Majetek, Pokladna, Složenky a ostatní moduly	0	0
ANO SW AJS - karty nebo čipy	3 040	253
ANO využití služeb vzdálené správy	350	29
	5 160 Kč	430 Kč

ceny jsou uvedeny bez DPH
ceny jsou platné od 1.9.2009



Všeobecné záruční podmínky na informační systémy ve stravování

Adresa prodávajícího:



Pracovní doba, ve které lze uplatňovat záruku:

pracovní dny pondělí až pátek od 8.00 do 16.30

1. Záruční doba je 6 měsíců, pokud není ve smlouvě, nebo v dodacím listu, nebo předávacím protokolu stanoveno jinak.
 2. Proávající přejímá záruku, že systém nemá vady v množství, jakosti ani jeho provedení.
 3. Záruční doba počíná běžet dnem předání předávacím protokolem.
 4. HW závady:
Na vyzvání objednatele je prodávající povinen během záruční doby na všechny reklamace objednatele reagovat do 48 hodin, jejich odstranění zajistit do 10 pracovních dnů. Reklamačním místem je adresa prodávajícího. Do reakčních dob se nezapočítávají dny pracovního volna a státem uznávané svátky.
 5. SW závady
Na vyzvání objednatele je prodávající povinen během záruční doby na všechny reklamace objednatele reagovat do 24 hodin, jejich odstranění zajistit u závady kategorie
 - A - závada SW stupeň I. (Taková závada SW, která nijak nebrání jeho užívání. Uživatel může SW používat bez větších omezení a vždy lze nalézt náhradní řešení)
Odstranění závady do 90 dnů, pokud není v servisní smlouvě určeno jinak.
 - B závada SW stupeň II. (Taková závada SW, která se projevuje nestabilitou některé funkce avšak nebrání v dalším použití SW, s drobným omezením lze systém nadále provozovat)
Odstranění závady do 30 dnů, pokud není v servisní smlouvě určeno jinak.
 - C - závada SW stupeň III. (Taková závada SW, kdy není možné systém dále provozovat, nebo se dalším provozem systému riskuje poškození dat)
Odstranění závady do 3 dnů, pokud není v servisní smlouvě určeno jinak.
 6. Lhůta na vyřízení reklamace začíná v okamžiku dodavatelem potvrzeného předání podkladů o reklamované chybě. Součástí podkladů je aktuální záloha dat.
 7. Reakční doby nástupu a dokončení oprav podle typu závady a zvláštních požadavků odběratele mohou být upraveny podle servisní smlouvy. Prvních šest měsíců garanční doby je reakční doba automaticky ve zvláštním zvýhodněném režimu A/B/C : 50/20/2 dny
 8. Záruka se nevztahuje na vady, které vznikly porušením následujících povinností odběratelem:
 - systém bude obsluhován jen zaškolenou obsluhou;
 - nepřipustí technické zásahy nepovolovaných osob do systému;
 - dodržuje pravidelné standardní zálohování;
 9. Nárok na servisní zásah za podmínek specifikovaných garancí dále zaniká, jestliže došlo k:
 - mechanickému poškození zařízení;
 - poruše vlivem nesprávné nebo neodborné manipulace se zařízením;
 - poruše vlivem nesprávného napětí v síti;
 - neoprávněné výměně či záměně dílů nebo celých sestav
 - ke změně konfigurace zařízení;
 - přeplněním disku
 - zavirováním počítače
 10. V případě reklamace SW části díla je k uznání reklamace potřebné aby závada byla řádně dokladována a doložena.
 11. Práce, služby a servisní zásahy na SW probíhají distančním způsobem (na internetu, s využitím internetových služeb).
 12. V případě poruchy, která vyžaduje nutnou osobní asistenci technika prodávajícího umožní Odběratel pracovníkům prodávajícího přístup k systému i mimo pracovní dobu a zajistí přítomnost kvalifikované obsluhy, jinak nárok na servisní zásah zaniká.
 13. Proávající nezodpovídá za ztrátu dat odběratele, nebo ztrátu konektivity pracovišť k datům, způsobenou neplněním bodu 8.-9., nebo nebo vnějším zásahem. Současně se prodávající (zhotovitel) zavazuje, že bude konzultovat předem všechny akce, které má v úmyslu při servisním zásahu podniknout, mohly-li by ohrozit bezpečnost dat odběratele.
 14. Na práce a služby poskytnuté v rámci servisního zásahu se vztahuje záruka v délce 6-ti měsíců ode dne provedení.
 15. Na materiál použitý při opravách se vztahuje záruka v délce 6-ti měsíců, pokud není prodávajícím stanoveno v servisní smlouvě jinak.
 16. Do doby zprovoznění systému se nezapočítává doba spojená s odstraňováním ztrát dat vzniklých z příčin podle bodu 8.-9.
 17. Při výměně celých přístrojů nebo komponentů nepočíná běžet nová záruční doba.
- Záruka ze strany prodávajícího je platná pouze proti prvnímu kupujícímu. Není možné ji převést ani od ní odstoupit.

Ceník je platný od 1.5.2012

Ceny služeb pro zákazníky bez uzavřené servisní podpory:

Blok školení 1 den (6hod) – školení u zákazníka	3 500 Kč
Školení hodinově (účtováno vždy v celých hodinách)	850 Kč
Blok školení distanční formou 5x20minut	2 000 Kč
Systémová práce hodinově (účtováno vždy v celých hodinách) <i>Úprava programu, programátorské práce, analýza dat, analýza nastavení dat, instalace SW a HW na serveru.</i>	1300 Kč
Servisní práce hodinově (účtováno vždy v celých hodinách) <i>Instalace HW a SW na síťové stanice, obecné IT činnosti.</i>	850 Kč
Drobné úkony a konzultace v délce trvání do 15 minut	400 Kč
Instalace a servis zařízení na objednávání nebo výdej stravy (účtováno vždy v celých hodinách)	650 Kč
Cestovné / 1km	12 Kč

Smyslem smluvních servisních služeb (SLA-service level agreement) je zajistit plynulý, bezproblémový chod systému. Vycházíme zákazníkům vstříc nabídkou úhrad za služby formou paušální platby a fakturací za odpracované hodiny s předem danou sazbou podle typu smluvní varianty servisní podpory a podle typu úkonu. Jednou z nejžádanějších služeb je bezesporu **garantovaná doba odstranění poruchy (A, B, C)**, v závislosti na **variantě uzavřené servisní podpory**.

Kategorie servisních zásahů podle typu závad a prací s daty A, B, C:

A kategorie závad a prací s daty SW stupeň I.

Taková závada SW, která nijak nebrání jeho užívání. Uživatel může SW používat bez větších omezení a vždy lze nalézt náhradní řešení. Nesoulad v datech, na který upozorňují kontrolní mechanismy.

B kategorie závad a prací s daty SW stupeň II.

Taková závada SW, která se projeví nestabilitou některé funkce, avšak nebrání v dalším použití SW. S drobným omezením lze systém nadále provozovat. Nesoulad v datech, na který upozorňují kontrolní mechanismy, a který brání provedení uzávěrky.

C kategorie závad a prací s daty SW stupeň III.

Taková závada SW, kdy není možné systém dále provozovat, nebo se dalším provozem systému riskuje poškození dat. Chyba která brání provedení uzávěrky.

Dedikované spojení hotline:

ALTISIMA s.r.o., Kubelíkova 46, Praha 3, PSČ 130 00

tel.: +420 222 711 241, +420 222 710 663

e-mail: servis@altisima.cz

pracovní dny (mimo soboty, neděle, státem uznávané svátky)

pondělí až pátek od 8.00 do 16.30

Ceník je platný od 1.5.2012



Snížené ceny služeb, garantovaná dostupnost služeb pro smluvní varianty servisní podpory Stabil, Ekonom, Exclusive:

Smluvní podpora Exclusive Garantovaná dostupnost služeb A, B, C: **30/10/1**

Blok školení 1 den (6hod) – školení u zákazníka	2 100 Kč
Blok školení distanční formou 5x20minut	1 200 Kč
Školení hodinově (účtováno vždy v celých hodinách)	390 Kč
Systémová práce hodinově (účtováno vždy v celých hodinách) <i>Úprava programu, programátorské práce, analýza dat, analýza nastavení dat, instalace SW a HW na serveru.</i>	594 Kč
Servisní práce hodinově (účtováno vždy v celých hodinách) <i>Instalace HW a SW na síťové stanice, obecné IT činnosti.</i>	390 Kč
Drobné úkony a konzultace v délce trvání do 15 minut	zdarma
Instalace a servis zařízení na objednávání nebo výdej stravy (účtováno vždy v celých hodinách)	650 Kč
Cestovné / 1km	12 Kč

Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH



u rohu 2022



Provoz e-Jídelníčku

Základní ujednání

Poskytovatel Altisima software SE, provozovna: Kubelíkova 46, Praha 3, IČO:04722019 poskytuje uživatelům prostor na serveru e-jidelnicek.cz, služby mailového serveru a službu synchronizace data s databází software pro evidenci strážníků.

Cena a fakturace

Cena provozu e-Jídelníčku je stanovena základní sazbou a roční sazbou, která je odstupňovaná podle počtu aktivních uživatelů e-Jídelníčku.

Základní sazba	1.800Kč bez DPH
----------------	-----------------

Počet uživatelů využívající e-Jídelníček

0 - 150 uživatelů	0Kč bez DPH/rok
151 - 300 uživatelů	4000Kč bez DPH/rok
301 - 600 uživatelů	7000Kč bez DPH/rok
601 a více uživatelů	10000Kč bez DPH/rok

Kalkulace ceny

Základní sazba		1 800,00 Kč
Aktuální počet aktivních uživatelů - cena	220	4 000,00 Kč
sleva pro uživatele s Balíčkem3K		- Kč

celková cena pro fakturaci (bez DPH)	5 800,00 Kč
---	--------------------

Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel Altisima software SE, provozovna: Kubelíkova 46, Praha 3, IČO:04722019, garantuje:

Poskytnout dostatečný prostor pro provoz aplikace pro internetové objednávání stravy a její databáze.

Udržovat data objednávek stravy v bezpečí a řádně zálohovat daný server.

Poskytovatel garantuje uživateli plnou konektivitu.

Poskytovatel garantuje **odstranění závady s přístupností serveru do 24hodin od nahlášení závady.**

V Praze 2.11.2021



Robert Čeněk
statutární ředitel Altisima software SE