

Číslo smlouvy: ZOO-01/2023

Počet listů: 13

Počet příloh: 4

Vyhotoveno: 2 výtisky

## Smlouva o poskytování servisních služeb

### YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

se sídlem Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 - Chodov  
telefon / fax xxx  
IČ 00174939  
DIČ CZ00174939  
Bankovní spojení xxx  
Číslo účtu xxx  
Její jménem jedná **RNDr. Martin Nehasil**, jednatel společnosti

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72.  
(dále jen "Poskytovatel")

a

### Zoo Liberec, příspěvková organizace

se sídlem Lidové sady 425/1, 460 01 Liberec  
telefon / fax xxx  
IČ 10973583  
DIČ CZ10973583  
Bankovní spojení xxx  
Číslo účtu xxx  
Její jménem jedná **MVDr. David Nejedlo**

### Kontaktní osoba:

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu Ústí nad Labem, oddíl Pr, vložka 1191

(dále jen "Objednatel")

uzavřeli tuto **smlouvu o poskytování servisních služeb** v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2  
zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění  
(dále jen "Smlouvu")

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

## 1. ZÁKLADNÍ POJMY

Níže v textu odstavce 1. jsou definovány pojmy používané v této smlouvě:

Termín	Význam
Reakční doba	Lhůta, která začíná běžet od okamžiku oznámení požadavku Odběratelem Poskytovateli a během níž je Poskytovatel povinen zahájit činnost směřující k vyřešení požadavku. Reakční doba běží v rámci provozní doby Helpdesku - příloha č.1 Specifikace služeb
Doba řešení	Doba od okamžiku oznámení požadavku Odběratelem Poskytovateli do okamžiku, kdy Poskytovatel požadavek vyřeší. Vyřešením požadavku se rozumí uvedení systému do požadovaného stavu nebo do stabilního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem nebo identifikací problému. Doba řešení běží v rámci provozní doby řešitelů - viz příloha č.1 Specifikace služeb

### 1.1. ZÁSTUPCE POSKYTOVATELE

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle specifikace,
- jednat se zástupcem Objednatele o změnách specifikace služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy.

V rámci organizace a řízení služeb zástupce Poskytovatele zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- styk se zástupcem Objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

### 1.2. ZÁSTUPCE OBJEDNATELE

Jedná se o pověřeného pracovníka Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v příloze č. 1,
- spolu se zástupcem Poskytovatele jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle specifikace,
- jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách specifikace služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy,
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb dle specifikace,
- objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle specifikace na servisní linku Poskytovatele.

### 1.3. UŽIVATELÉ

Uživatelé využívají služby poskytované na základě tohoto dokumentu a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby dle Specifikace služeb (uvedené v příloze č. 1), Ceníku služeb (uvedené v příloze č. 2) a dle podmínek této smlouvy. Objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za tyto služby dle čl. 6 této smlouvy. Služby se týkají SW na pokladním systému OctoPOS.

## 3. POŽADAVKY NA SLUŽBY

1. Poskytovatel bude zajišťovat dosahování úrovně služeb definované dle Specifikace služeb v příloze č. 1
2. Poskytovatel bude v předstihu informovat partnery a uživatele v případě nutných přerušení a omezení v poskytování služeb.
3. Servisní zásahy budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatelem.
4. Zástupce Objednatele potvrdí řádné provedení služby a funkčnost celkového systému, nebude-li dohodnuto jinak.

## 4. UTAJENÍ INFORMACÍ

1. Každá ze smluvních stran této Smlouvy bude utajovat informace týkající se podnikání a záležitosti druhé strany či předmětu této Smlouvy nebo jakýchkoli otázek s ní spojených, s kterými se dotyčná strana seznámí nebo může seznámit, které může získat či kontrolovat a prozradí takové informace pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti. Jestliže si strany při jednání o uzavření smlouvy navzájem poskytnou informace označené jako důvěrné, nesmí strana, které byly tyto informace poskytnuty, je prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření smlouvy.
2. Každá ze smluvních stran této Smlouvy vynaloží své nejlepší úsilí na zajištění toho, aby si každý z jejich zaměstnanců byl vědom ustanovení tohoto odstavce týkajících se důvěrnosti a zákazu prozrazení informací a aby je dodržoval.
3. Pokud kterákoli ze smluvních stran zjistí, že kterýkoli její zaměstnanec jakkoli porušil důvěrnost informací, neprodleně o tom uvědomí druhou stranu a poskytne jí veškerou přiměřenou pomoc při jakémkoli řízení, které může druhá strana proti takovým osobám zahájit.
4. Omezení obsažená v tomto článku se nebudou vztahovat na informace:
  - o veřejně dostupné;
  - o které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran;
  - o jejichž prozrazení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace.
5. Závazek utajování informací stanovený v tomto článku bude trvat po dobu 3 let od data řádného předání předmětu této smlouvy nebo od data jejího ukončení podle toho, která událost nastane později nebo pokud se nestane veřejně známou.
6. Poskytovatel se zavazuje zachovávat po dobu platnosti této smlouvy i po skončení její platnosti vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy, zejména o standardech a technologiích Objednatele. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. V případě nedodržení ustanovení tohoto odstavce smlouvy je Objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

## 5. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele.
2. Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.
3. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
4. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména, že nepředá tyto třetí straně.

## 6. CENA DÍLA

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. 2 je na základě dohody smluvních stran stanovena měsíčním paušálním poplatkem dle přílohy č. 2 této smlouvy a činí **1.200,- Kč** (slovy: jedentisícdvěstě korun českých) bez daně z přidané hodnoty. (dle zvolené varianty E17-V)
2. Cenu dle čl. 6 odst. 1 uhradí Objednatel měsíčně na základě daňového dokladu Poskytovatele s dobou splatnosti 14 dnů ode dne doručení Objednateli. Fakturovaná částka se bude skládat z paušálního poplatku za ukončené období a případné částky za poskytnuté služby nad rámec této smlouvy, které budou dokladovány potvrzeným zakázkovým listem ze strany Objednatele.
3. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů.
4. V případě objednání služeb nad rámec této smlouvy, budou tyto fakturovány dle sazeb obsažených v příloze č. 2 - Ceník služeb.

## 7. AUTORSKÁ PRÁVA A VLASTNICTVÍ DÍLA

Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatel nemese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

## 8. SMLUVNÍ BONUSY A POKUTY

1. V případě nesplnění kvalitativních požadavků na služby za daný měsíc, má Objednatel právo snížit za daný měsíc cenu služby o 5%.
2. Opozdí-li se Objednatel s poukázáním platby dle čl. 6 této smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0.02% z dlužné částky za každý den prodlení.

## 9. ZÁRUKA A ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

1. Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele.  
Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené:  
a) Pracovníkem (pracovníky) Poskytovatele;

- b) Plněním, které je odchylné od této smlouvy;
- c) Dle ustanovení § 2615 a následujících občanského zákoníku
2. Objednatel uplatní nárok na odstranění vad písemně na adrese Poskytovatele uvedené v této smlouvě nebo též prostřednictvím elektronické pošty na e-mail [xxx](#). Vada musí být srozumitelně a dostatečně popsána.
3. Poskytovatel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně Objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení obvyklých provozních postupů.
4. Vady, za které odpovídá Poskytovatel, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady.
5. Smluvní strany se dohodly výslovně na omezení nároků Objednatele na náhradu škody vzniklé mu z důvodu porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou Objednatelem tak, že v souhrnu nárok na náhradu škody nepřekročí trojnásobek průměrné měsíční odměny za služby poskytované Poskytovatelem dle této smlouvy Objednateli. Průměrná měsíční odměna se vypočte za období posledních dvanácti měsíců před vznikem škody. Objednateli vzniká nárok jen na náhradu skutečné škody, nikoli na náhradu ušlého zisku, následné škody nebo nemajetkové újmy.

## 10. SALVÁTORSKÁ KLAUZULE

Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

## 11. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Tato smlouva je platná a účinná od 25. 4. 2023 a je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Ukončení smlouvy jednou ze smluvních stran je možné pouze formou písemné výpovědi s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
3. Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
4. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Nicméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany. Nicméně, Poskytovatel má právo s předchozím písemným souhlasem Objednatele provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí. Poskytovatel i Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu druhé strany postoupit své případné nesplacené peněžní pohledávky plynoucí z plnění této smlouvy.
5. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení občanského zákoníku v platném znění a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1, 2, 3, 4.
7. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádná ze smluvních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolaných rukou.
8. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
9. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy. Podpisem této Smlouvy Objednatel potvrzuje, že si Smlouvu přečetl, s jejím

obsahem souhlasí a závazky v ní uvedené přebírá, Objednatel dále prohlašuje, že Smlouva neobsahuje doložky, které by bylo možné přechít jen se zvláštními obtížemi ani doložky, které by pro něj byly nesrozumitelné a že mu byl obsah Smlouvy dostatečně vysvětlen. Objednatel dále prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje doložky, které by pro něj byly zvláště nevýhodné.

**Poskytovatel****Objednatel**

V Praze, dne

V Liberci, dne 24.4.2023

.....  
**YOUR SYSTEM, spol. s r. o.**  
RNDr. Martin Nehasil, jednatel

.....  
**Zoo Liberec, příspěvková organizace**  
MVDr. David Nejedlo

**Přílohy:**

Příloha č. 1 - Specifikace služeb

Příloha č. 2 - Ceník služeb

Příloha č. 3 - Pravidla pro hlášení požadavků

Příloha č. 4 - Ceník náhradních dílů řídicího systému (při změně cen bude aktualizován)

## Příloha č. 1 - Specifikace služeb - Podpora řídicího systému OctoPOS/OctoMAT

Priorita	Dopad a specifikace	SLA	Provozní podpora	Reakce	Řešení	
					Vzdáleně	Na místě
Kritická, StopStav	Zastavení produktivního provozu. Systém nefunguje vůbec nebo jeho je funkčnost omezena tak, že má tento stav zásadní dopad na obchodní procesy zákazníka.	Jistota	Po-Ne 0:00-24:00	10 min	3,5 hod	5 hod
		Jistota	Po-Ne 6:00-23:00			
		Ekonom	Po-Ne 6:00-23:00	60 min	7 hod	10 hod <sup>1</sup>
		Bez SLA	Po-Pá 8-17	0 min	0 min	0 min
Vysoká	Vážné narušení produktivního provozu. Urgentní požadavky. Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a obchodních procesů zákazníka.	Jistota	Po-Ne 0:00-24:00	15 min	5 hod	12 hod
		Jistota	Po-Ne 6:00-23:00			
		Ekonom	Po-Ne 6:00-23:00	60 min	10 hod	17 hod <sup>5</sup>
		Bez SLA	Po-Pá 8-17	0 min	0 min	0 min
Střední	Částečné narušení produktivního provozu. Funkce systému nebo některá z jeho částí je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na obchodní procesy zákazníka.	Jistota	Po-Ne 0:00-24:00	30 min	10 hod	15 hod
		Jistota	Po-Ne 6:00-23:00			
		Ekonom	Po-Ne 6:00-23:00	90 min	20 hod	30 hod <sup>5</sup>
		Bez SLA	Po-Pá 8-17	0 min	0 min	0 min
Nízká	Bez narušení produktivního provozu. Běžné servisní požadavky, nevýznamné chyby způsobující jen minimální omezení při používání.	Jistota	Po-Ne 0:00-24:00	60 min	5 dní	5 dní
		Jistota	Po-Ne 6:00-23:00			
		Ekonom	Po-Ne 6:00-23:00	120 min	10 dní	10 dní
		Bez SLA	Po-Pá 8-17	0 min	0 dní	0 dní

<sup>1</sup> Doba řešení „Na místě“ pro variantu E17-V je garantována pouze během prvních dvou let záruční doby.

Priorita <sup>2</sup>	Popis
Kritická, StopStav	Nefunkční všechny PC POS, PC BO, PCOM, nefunkční monitor/touchscreen POS/OM (je-li pouze jedna POS/OM), nefunkční výdej všech PHM, chyby na úrovni OS/DB znemožňující provoz, plošné chyby řídicího systému, výpadky centrálních systémů a DB.
Vysoká	Opakované výskyty chyb, nefunkční pokladní tiskárna, nefunkční periferie PC OM (displej, bankovní terminál <sup>3</sup> , hotovostní akceptor, tiskárna), problémy související s autorizací platebních karet a mobilních plateb, problémy s replikacemi dat, nefunkční části centrálních systémů, chyby na centrálních kartách, problémy s komunikací a přenosem transakcí z výdejních stojanů (nad 50% VP), nefunkční PC POS nebo monitor POS (je-li více než jedna POS), nefunkční PC OM (během provozní doby ČS), výpadky centrální platební brány OCGW pro platby MasterPass <sup>4</sup> .
Střední	Částečná nefunkčnost výdeje/předplácení PHM, problémy s odbavením transakcí PHM na POS, nefunkční periferie PC POS/ BO/OM (hotovostní zásuvka, monitor BO), přecenění, nefunkční totemy, hladinoměry, chyby na úrovni OS/DB/aplikace neznemožňující provoz, asistence při předplácení a realizaci tankování, problémy s účetnictvím (uzávěrky, bilance, předpisy, odvody), problémy se skladovým hospodářstvím (správa karet zboží, karet partnerů, inventury, správa mokrého skladu, správa suchého skladu, přehledy prodejů apod.), problémy s elektronickou poštou (je-li součástí dodávky), problémy s myčkou (mycí programy, PIN, neotevření), problémy se závorami (PIN, neotevření), problémy s tiskem poukázek a stvrzenek OM (pouze pro hotovost), problémy s tiskem účtenek, problémy s generováním elektronických účtenek.
Nízká	Dotazy a konzultace k provozování řídicího systému, ke správě suchého a mokrého skladu, dotazy a konzultace k zařízením mimo správu dodavatele nebo požadavky vyžadující hlubší analýzu, nefunkční periferie PC POS/BO (čtečka čárového kódu, čtečka lokálních karet, zákaznický displej, tiskárna BO, klávesnice, myš)

<sup>2</sup> Určení priority může být u některých typů incidentů proměnné v závislosti na aktuálním režimu provozu čerpací stanice – denní režim vs. noční režim se samo-obslužností, kdy se mění povahu dopadu daných incidentů.

<sup>3</sup> Servis platebních terminálů v tankovacích automatech OctoMAT není v kompetenci servisní organizace Your System. Závady terminálů (po prověření ze strany Your System) je třeba řešit se smluvní servisní organizací.

<sup>4</sup> Nefunkčnost samotné mobilní aplikace MasterPass pro mobilní platby není předmětem podpory. Zjištěné závady mohou být předány výrobcí aplikace jako podnět k prověření, avšak takové incidenty nepodléhají smluvní úrovni poskytovaných služeb (SLA).



## Příloha č. 2 - Ceník služeb

Položka	Podpora 1 J24	Podpora 2 J24-V	Podpora 3 J17	Podpora 4 J17-V	Podpora 5 E17	Podpora 6 E17-V	Bez podpory
<b>SLA</b> <b>Provozní podpora</b>	<b>Jistota</b> <b>24x7</b>	<b>Jistota</b> <b>24x7</b>	<b>Jistota</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Jistota</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Ekonom</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Ekonom</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Bez SLA</b> <b>Po-Pá 8-17</b>
Měsíční paušál	3500,- Kč	2900,- Kč	2500,- Kč	2200,- Kč	1650,- Kč	1200,- Kč	0,- Kč
Kontakt Helpdesk a vzdálené řešení <sup>5</sup>	v ceně	v ceně	v ceně	v ceně	v ceně	v ceně	700,- Kč / hod
Práce na místě <sup>6</sup> - práce technika	v ceně	700,- Kč / hod	v ceně	700,- Kč / hod	v ceně	700,- Kč / hod	700,- Kč / hod
Práce na místě <sup>2</sup> - doprava	v ceně	14,- Kč / km	v ceně	14,- Kč / km	v ceně	14,- Kč / km	14,- Kč / km
Ceny náhradních dílů <sup>7</sup>	dle ceníku	dle ceníku	dle ceníku	dle ceníku	dle ceníku	dle ceníku	dle ceníku
Zákaznický Helpdesk prostřednictvím komunikátoru či telefonního čísla	600,- Kč / měsíc	600,- Kč / měsíc	600,- Kč / měsíc	600,- Kč / měsíc	600,- Kč / měsíc	600,- Kč / měsíc	nedostupné

Veškeré ceny jsou uvedeny bez platné DPH. Minimální účtovaná doba práce je 30 minut s výjimkou varianty „Bez podpory“.

<sup>5</sup> Řešením se rozumí odstraňování nestandardních provozních stavů a uživatelská konzultace k ŘS.

<sup>6</sup> Místem se rozumí místo instalace Řídicího systému.

<sup>7</sup> Platný ceník náhradních dílů je odběratelům rozesílán při každé změně nebo na vyžádání.

Položka	Podpora 1 J24	Podpora 2 J24-V	Podpora 3 J17	Podpora 4 J17-V	Podpora 5 E17	Podpora 6 E17-V	Bez podpory
<b>SLA</b> <b>Provozní podpora</b>	<b>Jistota</b> <b>24x7</b>	<b>Jistota</b> <b>24x7</b>	<b>Jistota</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Jistota</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Ekonom</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Ekonom</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>bez SLA</b> <b>Po-Pá 8-17</b>
Dostupnost Helpdesku, telefonické, emailové konzultace	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Monitoring řídicího systému na obslužné čerpací stanici	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Monitoring a podpora provozovatele bezobslužné čerpací stanice nonstop <sup>8</sup>	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Softwarová podpora (odstranění chyb, aktualizace)	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Garance reakční doby	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Garance doby řešení - vzdáleně	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Garance doby řešení - na místě	ano	ano	ano	ano	ne <sup>9</sup>	ne <sup>5</sup>	ne
Cesta na místo opravy	ano	ne <sup>10</sup>	ano	ne <sup>6</sup>	ano	ne <sup>6</sup>	ne
Práce technika v místě opravy	ano	ne <sup>6</sup>	ano	ne <sup>6</sup>	ano	ne <sup>6</sup>	ne
Cena náhradního dílu (dle přílohy č. 5 smlouvy)	ne	ne	ne	Ne	ne	ne	ne

Ceny jsou uvedeny bez platné DPH.

<sup>8</sup> Parametry SLA jsou uplatňovány v rámci doby provozní podpory.

<sup>9</sup> Doba řešení „Na místě“ pro variantu E17-V je garantována pouze během záruční doby.

<sup>10</sup> Cesta a práce technika v místě opravy je zdarma pro variantu E17-V pouze během záruční doby.

**Příloha č. 3 - Pravidla pro hlášení požadavků**

- Veškeré požadavky budou vždy hlášeny přes Helpdesk poskytovatele.
  - Kontaktní údaje na Helpdesk Poskytovatele jsou:
    - a. telefonní číslo xxx
    - b. záložní GSM spojení xxx
    - c. e-mailová adresa xxx
    - d. webové rozhraní na adrese [xxx](#)
  - Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
  - Kontaktní body c) a d) je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Odezva na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.
  - Požadavky budou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Odběratele.
  - Operátor Call centra přijme hlášení závady a předá ho technikovi odpovědnému za provedení servisního zásahu.
  - Evidence a správa požadavků bude realizována v informačním systému Poskytovatele.
  - V rámci hlášení požadavku bez ohledu na jeho charakter budou Poskytovatelem vždy požadovány a Odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
    - a) Příjmení a jméno oprávněné osoby nebo přidělený identifikátor ID
    - b) Telefonické spojení na kontaktní osobu
    - c) E-mailová adresa na kontaktní osobu
    - d) Lokalita
    - e) Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
    - f) Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
    - g) Druh technologie nebo typ zařízení, kterého se požadavek týká
    - h) Přesný popis požadavku, závady
  - Veškerá platná hlášení slouží jako závazná objednávka pro provedení zásahu. Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
  - Každé hlášení závady na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele, a na e-mail Objednatele automaticky odchází potvrzení o evidenci, kde jsou uvedeny veškeré vstupní údaje o hlášeném případě.
  - Průběh celého servisního případu je zaznamenán
    - a) v informačním systému Poskytovatele
    - b) na Servisním protokolu
- kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení. Na servisním protokolu potvrzuje Objednatel provedení oprav(y), které nejsou nebo nemohou být řešeny pomocí vzdáleného přístupu.

## Příloha č. 4 - Ceník náhradních dílů

Položka	Prodejní cena bez DPH
<b>Komponenty řídicího systému</b>	
Čtečka čárových kódů POS	1650
Čtečka RFID POS duální 125 kHz + 13,56 MHz, všechny formáty čísel	4950
Čtečka RFID BO duální 125 kHz + 13,56 MHz, všechny formáty mimo UZ	4950
Čtečka RFID BO 125 kHz, formát UZ	5300
Hotovostní zásuvka POS	1955
Řídicí PC POS (8GB RAM, i3 CPU, bez disku)	7900
Řídicí PC POS (repas, 4GB RAM, min. i3 CPU, bez disku)	4700
PCIe karta 2x RS485	4720
PCIe karta 4x RS232	850
Převodník USB/RS485 Papouch	2950
Převodník RS232/RS485 GEMA	2750
Převodník RS232/2W (pro stojany Gilbarco VR)	6800
Pevný disk 500GB	1750
Pevný disk 120GB SSD	590
Tiskárna POS Epson TM-T20	3400
Tiskárna POS Epson TM-T88V (repas)	3100
Touchscreen 15" POS	9200
Touchscreen 17" POS	10800
Zákaznický displej POS	2300
Zálohovací storage Synology (bez disku)	2500
<b>Komponenty pouze pro bezobslužný terminál OCTOMAT I/II (výroba do 08/2018)</b>	
Display DLH1236-ENN-B01, včetně řadiče a čidla regulace podsvícení	18420
Touchscreen ZYBX12-1.0016	3920
Kontrolér ZXY100-U-OFF-32	2790
Šaší dotykové obrazovky	2600
Zdroj Meanwell RD-125-1224	950
Čtečka RF karet PROXY 125 kHz, RF READ 4.0 USB	4950
Čtečka ČK 2D Gryphon GFS4400, GFS4470	7400
Termostat Stego KTS011 č. 01141.0-00	805
Topení Stego CFS060 č. 06012.0-00	1990
<b>Komponenty pouze pro bezobslužný terminál OCTOMAT III</b>	
LCD 22" up to 110C vč. regulace podsvícení	37200
IR_DOTYK + SKLO (do 2019)	12800

Touchscreen ZYBX21-5.0006	7950
Kontrolér ZXY-100-U-OFF-64-B	4300
Čtečka magnetických karet Mutek A6N	10700
Zdroj 12V/7.5A	1388
Zdroj 24V/4A	1115
Čtečka RFID Elatec 125 KHz / 13,56 MHz	6700
Hygrotermostat ETF012	1430
Teplovzdušný ventiliátor Stego	2560
<b>Komponenty pro bezobslužné terminály OCTOMAT I-III</b>	
PC (bez disku, 4 GB RAM)	9500
IO modul Quido 4/4 USB	1600
IO modul Quido 8/8 USB	2800
2N Helios IP audio kit	12100
2N Helios IP Audio/Video Kit - mikrofon	322
2N Helios IP Audio/Video Kit - tlačítko	480
Otřesové čidlo	1058
Repro Visaton K50 8 OHM	207
Ventilátor 80x80 12V	138
Tiskárna NP2411	9400
Tiskárna NP3411	10800
Rameno tiskárny UPH-LA	1820
Switch 5-port	780
RAM 2 GB SODIMM	450
RAM 4 GB SODIMM	620
RAM 8 GB SODIMM	1090
Disk SSD 120 GB	790
Čtečka ČK NLV1001-U Opticon	5100
Čtečka ČK NLV5201-U Opticon	6250
Hotovostní akceptor NV200	15500
Komunikační rozhraní IF-17 pro akceptor NV200	1150
EZS magnetický kontakt dveřní	242

Pro výměny při neodkladných servisních zásazích je záruka 6 měsíců.  
Při standardní objednávce se záruční doba prodlužuje na 12 měsíců.