

Smlouva o poskytování licencí k užití SW a souvisejících služeb

uzavřená v souladu s ustanoveními autorského zákona 121/2000 a v souladu s ustanoveními § 1724 a násl. a § 2358 a násl. zákona 89/2012 (občanský zákoník) mezi těmito smluvními stranami:

1. nabyvatelem

Základní škola Žďár nad Sázavou,
Švermova 4
Švermova 4
591 01 Žďár nad Sázavou
IČ 43380123
DIČ CZ43380123
zastoupeným ve věcech smluvních:
ředitelkou školy PaedDr. Jaroslavem Ptáčkem

a

2. poskytovatelem

Veřejná informační služba, spol. s r.o.
Plzeň, Farského 14, okres Plzeň-město, PSČ 326 00
bankovní spojení: Raiffeisenbank, 5046888001/5500
telefon: 377 457 330, 377 457 334, 608 682 885
IČ: 45330344
DIČ: CZ 45330344
Obch. rejstřík: Krajský soud v Plzni, oddíl C, vložka 1561
zastoupeným ve věcech smluvních:
na základě plné moci René Pacholíkem

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy poskytovat nabyvateli licence k veškerým aktualizacím SW a jeho modulů dle číslované přílohy této smlouvy, které poskytovatel vytvořil a nabyvatel používá.
2. Poskytovatel se zavazuje vykonávat pro nabyvatele přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů objednané služby specifikované v číslované příloze této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje vykonávat pro nabyvatele přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů i další servisní činnosti, které se vztahují k softwarovému vybavení dle článku I. odstavce 1. a dále k hardwarovému vybavení dodanému poskytovatelem.

Článek II.

Cena plnění

1. Výše paušálního poplatku je stanovena na základě rozsahu softwarových licencí, dohodnutých dodacích lhůt servisních služeb, náhradní techniky a ostatních poskytovaných služeb. Výše poplatku je uvedena v číslované příloze této smlouvy.
2. Poskytovatel bude k dohodnuté ceně připočítávat daň z přidané hodnoty v sazbě odpovídající zákonné úpravě v době uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Výše sazeb u předem nesjednaných servisních služeb se řídí aktuálně platným ceníkem servisních prací poskytovatele.
4. Dojde-li v době trvání smlouvy ke změně rozsahu softwarových licencí, dohodnutých dodacích lhůt, náhradní

techniky, vyhrazeného servisního pracovníka či poskytovaných služeb, bude tato smlouva poskytovatelem doplněna o novou číslovanou přílohu, kterou poskytovatel zašle v elektronické podobě na e-mailovou adresu nabyvatele. Pokud nabyvatel nesouhlasí se změnou cenou služby dle této smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit bez výpovědní lhůty.

Článek III.

Lhůty plnění

1. Licenci na užívaný software v aktuální verzi poskytne poskytovatel nabyvateli do jednoho měsíce od podpisu smlouvy zasláním aplikačního čísla na e-mailovou adresu nabyvatele.
2. Každou další aktualizaci software, kterou nabyvatel objedná, poskytne poskytovatel nabyvateli vždy do jednoho měsíce od jejího vydání zasláním aplikačního čísla na e-mailovou adresu nabyvatele.
3. Obsahuje-li software zakázkové úpravy, prodlužují se lhůty z článku III. odstavce 1. a 2. o jeden měsíc.
4. Dodací lhůty pro jednotlivé objednané servisní služby jsou uvedeny v číslované příloze této smlouvy.

Článek IV.

Platební podmínky

1. Poskytovatel bude po dobu platnosti této smlouvy vystavovat vždy jednou ročně fakturu na úhradu paušálního poplatku a zašle ji v elektronické podobě na e-mailovou adresu nabyvatele. Nabyvatel prohlašuje, že s elektronickým zasíláním faktur souhlasí.
2. Dohodne-li poskytovatel s nabyvatelem jiný než roční režim plateb paušálního poplatku, jsou platební podmínky specifikovány v číslované příloze, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.
3. Faktura je splatná na účet poskytovatele do 14 dnů od data jejího vystavení.

Článek V.

Způsob objednávání servisních služeb

1. Služby dle této smlouvy mohou nabyvatelem pověřeni pracovníci objednávat osobně, písemně, prostřednictvím internetu i telefonicky. V případě objednávky většího rozsahu má poskytovatel právo vyžadovat zaslání písemné objednávky.

Článek VI.

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen udržovat SW dodaný nabyvateli v provozuschopném stavu a v souladu s aktuálně platnou legislativou, pokud jej nabyvatel používá ve spojení s doporučenou technikou a operačním systémem. Dojde-li díky vnějším vlivům k náhlé a nepředvídatelné legislativní změně, je poskytovatel povinen zveřejnit prakticky použitelný náhradní postup, jak s používaným SW přiměřeně plnit aktuální legislativní požadavky.
2. Poskytovatel je povinen zpřístupnit nabyvateli každou novou verzi (aktualizaci) i opravu SW. Opravy SW i nové verze programů včetně popisu jejich obsahu zveřejňuje na svých internetových stránkách www.visplzen.cz.
3. Poskytovatel je povinen při plnění této smlouvy postupovat tak, aby požadavky nabyvatele splnil efektivně s ohledem na

priority sdělené nabyvatelem (např. minimální cena, rychlost zásahu apod.).

4. Poskytovatel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s platnými zákony ČR.

5. Poskytovatel je povinen při zásahu u nabyvatele provést o servisním zásahu záznam na dodací list.

6. Veškeré důvěrné či citlivé informace o nabyvateli a jeho klientech je poskytovatel povinen uchovat v tajnosti.

Článek VII.

Povinnosti nabyvatele

1. Nabyvatel je povinen poskytnout poskytovateli řádně a včas všechny informace nutné pro splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

2. Zjištěné závady uskutečněných dodávek je nabyvatel povinen poskytovateli nahlásit bez zbytečných odkladů.

3. Bezprostředně před každou aktualizací SW nebo servisním zásahem poskytovatele je nabyvatel povinen pořídit ověřenou zálohu dat. Bez tohoto kroku nelze následně reklamovat ztrátu a poškození dat vzniklé v průběhu servisního zákroku.

4. Nabyvatel je povinen být přítomen servisnímu zákroku a v jeho závěru potvrdit pracovníkovi poskytovatele vypsany dodací list.

5. Jakékoli výhrady k provedení servisního zásahu je nabyvatel povinen zaznamenat na dodací list a podepsat.

6. Nabyvatel je povinen jakékoliv zamýšlené zásahy, změny, opravy a rozšíření informačního systému předem konzultovat s poskytovatelem. Přitom je povinen respektovat ty podmínky, které poskytovatel označí jako podstatné pro zachování spolehlivé funkčnosti systému.

Článek VIII.

Smluvní pokuty

1. Nedodrží-li poskytovatel termín servisních služeb, uhradí smluvní pokutu definovanou v popisu služby uvedeného v číslované příloze této smlouvy.

2. Neuhradí-li nabyvatel fakturu dle článku IV. této smlouvy v dohodnutých termínech, je poskytovatel oprávněn odmítnout poskytování dalších služeb.

Článek IX.

Platnost smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, a to od prvního dne měsíce následujícího po datu podpisu smlouvy.

2. Smlouva nabývá účinnosti dnem uhrazení sjednané a vyfakturované ceny na účet poskytovatele.

3. Pokud nabyvatel neuhradí fakturu dle článku IV. této smlouvy ani ve lhůtě 3 měsíců od data její splatnosti, tato

smlouva zaniká.

4. Celou smlouvu i jednotlivou objednanou službu může vypovědět kterákoliv smluvní strana s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpověď lze druhé smluvní straně doručit písemně nebo e-mailem.

5. Uhradil-li nabyvatel řádně všechny licenční poplatky předepsané přílohou této smlouvy, má právo nadále užívat SW ve verzi, která byla aktuální na konci řádně uhrazeného období. Pokud v příloze smlouvy není počet poplatků nijak specifikován, získává nabyvatel toto právo po uhrazení pěti ročních licenčních poplatků. Při dřívějším ukončení smlouvy může nabyvatel nadále užívat tu verzi softwaru, na kterou měl nárok před jejím uzavřením.

Článek X.

Ukončení dosavadních platných smluv

1. Pokud jsou ke dni podpisu této smlouvy mezi poskytovatelem a nabyvatelem uzavřeny platné licenční nebo servisní smlouvy na stejný předmět plnění, jsou podpisem této smlouvy automaticky ukončeny a nahrazeny touto smlouvou.

2. Uhrazené a dosud nevyčerpané prostředky z původních smluv budou vyčísleny a odečteny z první splátky dle této smlouvy. Nevyčerpaná částka bude vypočtena podle vzorce: celkově uhrazená částka (bez DPH)/počet měsíců, na které byla smlouva uhrazena*počet měsíců zbývajících do konce platební periody. Tato částka bude odečtena v první faktuře vystavené dle článku IV. této smlouvy jako sleva.

Článek IX.

Další ujednání

1. V ostatním se tato smlouva řídí příslušnými ustanoveními autorského zákona a občanského zákoníku a ostatních právních předpisů.

2. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.

3. Na důkaz souhlasu s celým obsahem této smlouvy připojují smluvní strany své vlastnoruční podpisy.

4. Smlouvu lze doplňovat pouze číslovanými přílohami.

Za poskytovatele:

Za nabyvatele:

René Pacholík, v.r.
na základě plné moci

PaedDr. Jaroslav Ptáček
ředitel školy

V Plzni

dne 28.4.2017

Příloha č. 1

smlouvy o poskytování licencí k užití SW a souvisejících služeb

Nabyvatel zák. číslo 183

Základní škola Žďár nad Sázavou,
Švermova 4
Švermova 4
591 01 Žďár nad Sázavou
IČ 43380123
DIČ CZ43380123

Provozovna zák. číslo

Rozsah SW

obj. číslo	popis
	PC 1
	• ProVIS
380-000050	• síťový modul do 5ti st.
380-001040	• systém ProVIS úroveň funkčnosti 4
380-002010	• 1 aktivní datová oblast
	• Společné
380-021000	• mod. Banka
380-021200	• mod. Plátce DPH
380-021400	• mod. Spořitelna
	• Stravné
330-000030	• Stravné bez omezení počtu osob
330-002070	• mod. Obj. internetem do 1000 os.
330-003040	• mod. Výdej a prodej na id. média 4
330-003140	• mod. Objednávání na id. média 4
	• ProVIS

380-001040	• systém ProVIS úroveň funkčnosti 4
380-002010	• 1 aktivní datová oblast
	• Společné
380-021200	• mod. Plátce DPH
	• MSklad
350-010050	• MSklad bez omezení na inv.
350-011210	• modul Došlé faktury
350-011300	• modul Receptury a normování
350-011400	• modul Střediskové hospodaření
350-011500	• modul Finanční bilance
350-011600	• modul Spotřební koš
	• Organizace
390-091000	• Organizace

Rozsah smlouvy

	zvýhodněné servisní sazby Ano	mn.	m.j.	bez DPH
	• Software			
390-095150	• Licenční sml. na SW1 - roční paušál	1	ks	10 582,00
	• Služby			
810-080270	• Strava.cz - pronájem prostoru 1000	1	rok	2 600,00
800-095411	• preventivně servisní návštěva 1	2	hod	1 800,00
800-095412	• preventivně servisní návštěva 2	2	hod	1 800,00
800-095413	• preventivně servisní návštěva 3	2	hod	1 800,00
800-096580	• vzdálená servisní podpora 10,0 hod.	1	ks	5 800,00
800-095120	• pohotovost HL: 6h / na místě: 2dny	1	ks	1 800,00
800-095310	• náhradní terminály	1	ks	500,00
800-095210	• individuální konzultant Zdeněk Král	1	ks	1 608,00

Rozsah HW k zápůjčce

710-000320	TS90-8 terminál standardní
730-031050	C20B čtecí jednotka EM OKW

Popis servisních služeb

Zvýhodněné servisní sazby

Nárok na zvýhodněnou servisní sazbu vzniká, pokud má zákazník ve smlouvě sjednanou průběžnou aktualizaci SW, alespoň 1 hodinu preventivně-servisní návštěvy a minimální garantovanou pohotovost k servisnímu zásahu. Pokud má zákazník více provozoven, posuzuje se výše uvedená podmínka pro každou provozovnu samostatně.

Preventivně-servisní návštěva

Předem smluvně sjednaná návštěva technika, kdy zákazník souhlasí s orientační lhůtou realizace v řádu 1-3 měsíců. Konkrétní termín návštěvy vždy nabídne VIS. Návštěva slouží k preventivní kontrole a zlepšování využití informačního systému, instalaci nových verzí programů, zavádění nových modulů programů, školení uživatelů a k veškerým servisním zásahům, které nejsou urgentní.

Vzdálená servisní podpora (HL) – tarify předplatného

Vzdálená servisní podpora zahrnuje přímé telefonické poradenství, dálkovou správu a poradenství prostřednictvím e-mailu. Služba se účtuje po minutách, přičemž minimální čerpání pro jeden servisní zásah je 12 minut. Zákazník hradí celkovou dobu odpracovanou na efektivním řešení požadavku zákazníka. Čas servisního zásahu určuje VIS dle aktuálních kapacitních možností s ohledem na zákazníkem smluvně sjednané lhůty.

Pohotovost k servisnímu zásahu

Služba poskytuje zákazníkovi garanci, že VIS zajistí dostupnou servisní kapacitu pro urgentní servisní zásah při řešení vážného provozního problému v informačním systému. Vážným provozním problémem se rozumí taková situace, kdy po nepředpokládané nahodilé závadě nefunguje výdejní terminál nebo počítač v pokladně, kdy není možné zjistit stav objednávek nebo kdy je informační systém natolik nefunkční,

že vznikají dodatečné provozní náklady ve výši přes 500 Kč denně a přitom neexistuje levnější varianta. Tuto skutečnost musí zákazník při objednávání servisního zásahu jasně sdělit. Pokud VIS neposkytne servisní kapacitu ve stanovené lhůtě, zákazník má nárok na odstoupení od této služby s vrácením zaplacené roční ceny služby a úhradu penále ve stejné výši.

Náhradní terminál

Služba poskytuje zákazníkovi garanci, že VIS má trvale na skladu k dispozici techniku pro operativní zprovoznění náhradního režimu výdeje či objednávání stravy nebo přístupového či docházkového systému ve sjednaném množství a je připraven ji podat k přepravě k zákazníkovi do druhého pracovního dne od objednávky. Náhradní řešení nemusí odpovídat původně dodané technice, ale musí umožnit výdej či objednávání stravy alespoň v nouzovém režimu bez zásadních provozních komplikací. Zákazník s více terminály hradí službu za každý výdejní nebo objednávací terminál shodného typu. Pokud VIS nezajistí potřebnou náhradní techniku, zákazník má nárok na odstoupení od této služby s vrácením zaplacené roční ceny služby a úhradu penále ve stejné výši. Cena služby zahrnuje poplatek za zapůjčení náhradní techniky na 1 měsíc a počet zápůjček není omezen.

Individuální konzultant pro nasmlouvané preventivně-servisní návštěvy

Doplňková služba, kdy zákazník požaduje pro preventivně-servisní návštěvy účast stále stejného vybraného konzultanta. Roční poplatek závisí na vzdálenosti pracoviště konzultanta od zákazníka. Součástí služby je také možnost přímého kontaktování určeného konzultanta pro řešení nahodilých servisních problémů. Tento konzultant se znalostí situace rozhodne o dalším efektivním postupu.

Roční paušální poplatek činí 28.290,- Kč bez DPH.

Datum podpisu 28.4.2017

.....
Za poskytovatele

.....
Za nabyvatele

Příloha č. 2 smlouvy o poskytování licencí k užití SW a souvisejících služeb

Nabyvatel zák. číslo 183

Základní škola Žďár nad Sázavou,
Švermova 4
Švermova 4
591 01 Žďár nad Sázavou
IČ 43380123
DIČ CZ43380123

Provozovna zák. číslo
Rozsah SW

obj. číslo	popis
	PC 1
	• ProVIS
380-000050	• síťový modul do 5ti st.
380-001040	• systém ProVIS úroveň funkčnosti 4
380-002010	• 1 aktivní datová oblast
	• Společné
380-021000	• mod. Banka
380-021200	• mod. Plátce DPH
380-021400	• mod. Spořitelna
	• Stravné
330-000030	• Stravné bez omezení počtu osob
330-002070	• mod. Obj. internetem do 1000 os.
330-003040	• mod. Výdej a prodej na id. média 4
330-003140	• mod. Objednávání na id. média 4
	• ProVIS
380-001040	• systém ProVIS úroveň funkčnosti 4
380-002010	• 1 aktivní datová oblast

	• Společné
380-021200	• mod. Plátce DPH
	• MSklad
350-010050	• MSklad bez omezení na inv.
350-011210	• modul Došlé faktury
350-011300	• modul Receptury a normování
350-011400	• modul Střediskové hospodaření
350-011500	• modul Finanční bilance
350-011600	• modul Spotřební koš
	• Organizace
390-091000	• Organizace
	PC 2
	• ProVIS
380-000020	• síťový modul do 2 st.
380-001040	• systém ProVIS úroveň funkčnosti 4
	• Vrátnice
370-000150	• Vrátnice do 1000 zpracovávaných os.
370-001000	• mod. Výkazy práce

Rozsah smlouvy

	zvýhodněné servisní sazby Ano	mn.	m.j.	bez DPH
	• Software			
390-095150	• Licenční sml. na SW1 - roční paušál	1	ks	15106,00
	• Služby			
810-080270	• Strava.cz - pronájem prostoru 1000	1	rok	2 600,00
800-095411	• preventivně servisní návštěva 1	2	hod	1 800,00
800-095412	• preventivně servisní návštěva 2	2	hod	1 800,00
800-095413	• preventivně servisní návštěva 3	2	hod	1 800,00
800-096580	• vzdálená servisní podpora 10,0 hod.	1	ks	5 800,00
800-095120	• pohotovost HL: 6h / na místě: 2dny	1	ks	1 800,00
800-095310	• náhradní terminály	1	ks	500,00
800-095210	• individuální konzultant Zdeněk Král	1	ks	1 608,00

Rozsah HW k zápůjčce

710-000320	TS90-8 terminál standardní
730-031050	C20B čtecí jednotka EM OKW

Popis servisních služeb

Zvýhodněné servisní sazby

Nárok na zvýhodněnou servisní sazbu vzniká, pokud má zákazník ve smlouvě sjednanou průběžnou aktualizaci SW, alespoň 1 hodinu preventivně-servisní návštěvy a minimální garantovanou pohotovost k servisnímu zásahu. Pokud má zákazník více provozoven, posuzuje se výše uvedená podmínka pro každou provozovnu samostatně.

Preventivně-servisní návštěva

Předem smluvně sjednaná návštěva technika, kdy zákazník souhlasí s orientační lhůtou realizace v řádu 1-3 měsíců. Konkrétní termín návštěvy vždy nabídne VIS. Návštěva slouží k preventivní kontrole a zlepšování využití informačního systému, instalaci nových verzí programů, zavádění nových modulů programů, školení uživatelů a k veškerým servisním zásahům, které nejsou urgentní.

Vzdálená servisní podpora (HL) – tarify předplatného

Vzdálená servisní podpora zahrnuje přímé telefonické poradenství, dálkovou správu a poradenství prostřednictvím e-mailu. Služba se účtuje po minutách, přičemž minimální čerpání pro jeden servisní zásah je 12 minut. Zákazník hradí celkovou dobu odpracovanou na efektivním řešení požadavku zákazníka. Čas servisního zásahu určuje VIS dle aktuálních kapacitních možností s ohledem na zákazníkem smluvně sjednané lhůty.

Pohotovost k servisnímu zásahu

Služba poskytuje zákazníkovi garanci, že VIS zajistí dostupnou servisní kapacitu pro urgentní servisní zásah při řešení vážného provozního problému v informačním systému. Vážným provozním problémem se rozumí taková situace, kdy po nepředpokládané nahodilé závadě nefunguje výdejní terminál nebo počítač v pokladně, kdy není možné zjistit stav objednávek nebo kdy je informační systém natolik nefunkční,

že vznikají dodatečné provozní náklady ve výši přes 500 Kč denně a přitom neexistuje levnější varianta. Tuto skutečnost musí zákazník při objednávání servisního zásahu jasně sdělit. Pokud VIS neposkytne servisní kapacitu ve stanovené lhůtě, zákazník má nárok na odstoupení od této služby s vrácením zaplacené roční ceny služby a úhradu penále ve stejné výši.

Náhradní terminál

Služba poskytuje zákazníkovi garanci, že VIS má trvale na skladu k dispozici techniku pro operativní zprovoznění náhradního režimu výdeje či objednávání stravy nebo přístupového či docházkového systému ve sjednaném množství a je připraven ji podat k přepravě k zákazníkovi do druhého pracovního dne od objednávky. Náhradní řešení nemusí odpovídat původně dodané technice, ale musí umožnit výdej či objednávání stravy alespoň v nouzovém režimu bez zásadních provozních komplikací. Zákazník s více terminály hradí službu za každý výdejní nebo objednávací terminál shodného typu. Pokud VIS nezajistí potřebnou náhradní techniku, zákazník má nárok na odstoupení od této služby s vrácením zaplacené roční ceny služby a úhradu penále ve stejné výši. Cena služby zahrnuje poplatek za zapůjčení náhradní techniky na 1 měsíc a počet zápůjček není omezen.

Individuální konzultant pro nasmlouvané preventivně-servisní návštěvy

Doplňková služba, kdy zákazník požaduje pro preventivně-servisní návštěvy účast stále stejného vybraného konzultanta. Roční poplatek závisí na vzdálenosti pracoviště konzultanta od zákazníka. Součástí služby je také možnost přímého kontaktování určeného konzultanta pro řešení nahodilých servisních problémů. Tento konzultant se znalostí situace rozhodne o dalším efektivním postupu.

Roční paušální poplatek činí 32.814,- Kč bez DPH.

Datum podpisu 31.8.2017

.....
Za poskytovatele

.....
Za nabyvatele

Příloha č. 3

smlouvy o poskytování licencí k užití SW a souvisejících služeb

Nabyvatel zák. číslo 183

Základní škola Žďár nad Sázavou,
Švermova 4
Švermova 4
591 01 Žďár nad Sázavou
IČ 43380123
DIČ CZ43380123

Provozovna zák. číslo
Rozsah SW

obj. číslo	popis
	PC 1
	• ProVIS
380-000050	• síťový modul do 5ti st.
380-001040	• systém ProVIS úroveň funkčnosti 4
380-002010	• 1 aktivní datová oblast
	• Společné
380-021000	• mod. Banka
380-021200	• mod. Plátce DPH
380-021400	• mod. Spořitelna
	• Stravné
330-000030	• Stravné bez omezení počtu osob
330-002070	• mod. Obj. internetem do 1000 os.
330-003040	• mod. Výdej a prodej na id. média 4
330-003140	• mod. Objednávání na id. média 4
	• ProVIS
380-001040	• systém ProVIS úroveň funkčnosti 4
380-002010	• 1 aktivní datová oblast

	• Společné
380-021200	• mod. Plátce DPH
	• MSklad
350-010050	• MSklad bez omezení na inv.
350-011210	• modul Došlé faktury
350-011300	• modul Receptury a normování
350-011400	• modul Střediskové hospodaření
350-011500	• modul Finanční bilance
350-011600	• modul Spotřební koš
	• Organizace
390-091000	• Organizace
	PC 2
	• ProVIS
380-000020	• síťový modul do 2 st.
380-001040	• systém ProVIS úroveň funkčnosti 4
	• Vrátnice
370-000150	• Vrátnice do 1000 zpracovávaných os.
370-001000	• mod. Výkazy práce

Rozsah smlouvy

	zvýhodněné servisní sazby Ano	mn.	m.j.	bez DPH
	• Software			
390-095150	• Licenční sml. na SW1 - roční paušál pro jídelnu	1	ks	10 582,00
390-095150	• Licenční sml. na SW1 - roční paušál pro vrátnici	1	ks	4 524,00
	• Služby			
810-080270	• Strava.cz - pronájem prostoru 1000	1	rok	2 600,00
800-095411	• preventivně servisní návštěva 1	2	hod	1 800,00
800-095412	• preventivně servisní návštěva 2	2	hod	1 800,00
800-095413	• preventivně servisní návštěva 3	2	hod	1 800,00
800-096580	• vzdálená servisní podpora 10,0 hod.	1	ks	5 800,00
800-095120	• pohotovost HL: 6h / na místě: 2dny	1	ks	1 800,00
800-095310	• náhradní terminály	1	ks	500,00
800-095210	• individuální konzultant Zdeněk Král	1	ks	1 608,00

Rozsah HW k zápůjčce

710-000320	TS90-8 terminál standardní
730-031050	C20B čtecí jednotka EM OKW

Popis servisních služeb

Zvýhodněné servisní sazby

Nárok na zvýhodněnou servisní sazbu vzniká, pokud má zákazník ve smlouvě sjednanou průběžnou aktualizaci SW, alespoň 1 hodinu preventivně-servisní návštěvy a minimální garantovanou pohotovost k servisnímu zásahu. Pokud má zákazník více provozoven, posuzuje se výše uvedená podmínka pro každou provozovnu samostatně.

Preventivně-servisní návštěva

Předem smluvně sjednaná návštěva technika, kdy zákazník souhlasí s orientační lhůtou realizace v řádu 1-3 měsíců. Konkrétní termín návštěvy vždy nabídne VIS. Návštěva slouží k preventivní kontrole a zlepšování využití informačního systému, instalaci nových verzí programů, zavádění nových modulů programů, školení uživatelů a k veškerým servisním zásahům, které nejsou urgentní.

Vzdálená servisní podpora (HL) – tarify předplatného

Vzdálená servisní podpora zahrnuje přímé telefonické poradenství, dálkovou správu a poradenství prostřednictvím e-mailu. Služba se účtuje po minutách, přičemž minimální čerpání pro jeden servisní zásah je 12 minut. Zákazník hradí celkovou dobu odpracovanou na efektivním řešení požadavku zákazníka. Čas servisního zásahu určuje VIS dle aktuálních kapacitních možností s ohledem na zákazníkem smluvně sjednané lhůty.

Pohotovost k servisnímu zásahu

Služba poskytuje zákazníkovi garanci, že VIS zajistí dostupnou servisní kapacitu pro urgentní servisní zásah při řešení vážného provozního problému v informačním systému. Vážným provozním problémem se rozumí taková situace, kdy po nepředpokládané nahodilé závadě nefunguje výdejní terminál nebo počítač v pokladně, kdy není možné zjistit stav objednávek nebo kdy je informační systém natolik nefunkční,

že vznikají dodatečné provozní náklady ve výši přes 500 Kč denně a přitom neexistuje levnější varianta. Tuto skutečnost musí zákazník při objednávání servisního zásahu jasně sdělit. Pokud VIS neposkytne servisní kapacitu ve stanovené lhůtě, zákazník má nárok na odstoupení od této služby s vrácením zaplacené roční ceny služby a úhradu penále ve stejné výši.

Náhradní terminál

Služba poskytuje zákazníkovi garanci, že VIS má trvale na skladu k dispozici techniku pro operativní zprovoznění náhradního režimu výdeje či objednávání stravy nebo přístupového či docházkového systému ve sjednaném množství a je připraven ji podat k přepravě k zákazníkovi do druhého pracovního dne od objednávky. Náhradní řešení nemusí odpovídat původně dodané technice, ale musí umožnit výdej či objednávání stravy alespoň v nouzovém režimu bez zásadních provozních komplikací. Zákazník s více terminály hradí službu za každý výdejní nebo objednávací terminál shodného typu. Pokud VIS nezajistí potřebnou náhradní techniku, zákazník má nárok na odstoupení od této služby s vrácením zaplacené roční ceny služby a úhradu penále ve stejné výši. Cena služby zahrnuje poplatek za zapůjčení náhradní techniky na 1 měsíc a počet zápůjček není omezen.

Individuální konzultant pro nasmlouvané preventivně-servisní návštěvy

Doplňková služba, kdy zákazník požaduje pro preventivně-servisní návštěvy účast stále stejného vybraného konzultanta. Roční poplatek závisí na vzdálenosti pracoviště konzultanta od zákazníka. Součástí služby je také možnost přímého kontaktování určeného konzultanta pro řešení nahodilých servisních problémů. Tento konzultant se znalostí situace rozhodne o dalším efektivním postupu.

Roční paušální poplatek činí 32.814,- Kč bez DPH.

Datum podpisu 9.5.2018

.....
Za poskytovatele

.....
Za nabyvatele