|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bronzová smlouva** | **o servisní podpoře** |  | **Volba parametrů smlouvy** | Slevy/příplatky |  | Rezerva (kooperace aj.) | 0 | 1,00 |  |
| **.stravovacího systému** |  |  |  | Faktur ročně {1|2|4|12} | 1 | Podílem | Částka |  | Délka smlouvy (rok) | 1 | 0,97 |  |
| Rev. 18.12.2017 L. |  |  |   |  | Fakturace mailem | 1 |  |   |  | Prodloužení smlouvy | 1 | 0,97 |  |
| **Objednatel** | Číslo smlouvy: | ........................... | Speciální sleva [%] | 0 | 1,00 |   |  | Upgrade | 1 |   | 1 |
| Název: | Gymnázium, Ústí nad Labem, Jateční 22, příspěvková organizace | Strávníků (sleva<101) | 500 | 1,00 |   |  | Upgrade včetně práce | 1 |   | 1 |
| Místo (město, obec): | Ústí nad Labem-město | PSČ: | 400 01 | Příspěvková org. | 1 | 0,80 |   |  | Předplac. čas (h/měs) |   |   | -0,25 |
| Adresa (ulice): | Jateční 243/22 | Odebráno čipů (rok) | 0 |   |   |  | **Hodiny práce v ceně** | **Měsíčně** | **Ročně** |  |
| IČO: | 44555423 | DIČ: |   | Dálková správa DS | 1 |   |   |  | Z pohotovosti+předplac. | 0,5 | 4,5 |  |
| Zastoupený (jméno): | Ing. Alfréd Dytrt | Typ smlouvy {0|1|2|3} | **1** |  |   |  | Z upgrade |   |   | 6 |  |
| Funkce (ředitel a pod.): | ředitel | Upgrade bez smlouvy | 0 |  |   |  |   |   |   |   |  |
| Telefon: | 475 240 151 | Mob. |   | Expres | 0 |   | 0 |  | Z čipů |   | 0 | 0 |  |
| Mail: |  dytrt@gymjat.cz | Servis 7/24 | 0 |   | 0 |  | **Celkem** |   | 0,5 | 10,5 |  |
| 1 |
| **Dodavatel** | Číslo smlouvy: | SS | 1144555423 | **Ceník výkonů** | Kč/hod | Kč/15 min | **Výpočet ceny** |  | **Rekapitulace částky** |
| Název: | Vladimír Zavřel Z-WARE | Montáž, nastavení a školení | 500 | 125 | Cena bez slev | 14400 |  | **1,21** | **Bez DPH** | **S DPH** |
| Adresa: | Horákovská 7, Brno, 628 00 | Hotline, konzultace, upgrade, DS | 500 | 125 | Slevy procentní (%) | 25,00 |  | **Měsíčně** | **850** | **1029** |
| IČO: | 155 64894 | DIČ: | CZ5805222500 | Nastavení serverů, školení skupin | 900 | 225 | Cena po slevách | 10200 |  | **Ročně** | **10200** | **12342** |
| Zastoupený (jméno): | Ing. Vladimír Zavřel | Programování | 1200 |   | Předplacený čas | 0 | 400 |  |  |  |
| Telefon: | 515 919 840 | Mob. | 603 521 034 | Doprava (Kč/km) | 5 |   | Příplatky Exp a 7/24 | 0 |  | **Typ smlouvy:** |
| Mail: | brno@z-ware.cz |   |   |   | Čas na cestě | 250 |   | **Cena za rok** | **10200** |  | **Bronzová smlouva** |
|  |
| **Upřesnění smlouvy** | **Bereme na vědomí výše uvedený ceník a parametry podpory a objednáváme podporu následujících produktů** |
|   | Typ smlouvyodlišný odzákladu | Počet | Korekce nastavení | Ročnípoplatekgarancereakce | Garantovaná rychlost odstranění | Standardní upgrade (za rok) | Pracovní doba | Celkem za produkt |
| Licencí(kusů) | Rozsah závady |   | Cena | Hodin | Částka | Konzultace pevná linka |
| DS | Typ | Havárie | Střední | Malá | Ano/Ne | Licencí | Počet | Práce |
|  | smlouvy | Dnů | Koef\*Licen |  | Ročně | Začátek | Konec | Ročně |
|   |  |  |  |  |  | . |  |   |   |   |   |   |  |  |   |
| 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 | 1 | 1 | 1 | 1500 | 10 | 20 | 60 | 1 | 1800 | 2 | 800 | 06:00 | 15:00 | 4100 |
| 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 | 1 | 1 | 1 | 1500 | 10 | 20 | 60 | 1 | 900 | 2 | 800 | 06:00 | 15:00 | 3200 |
| Bufet | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | Neobjednáno |   |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 0 |
| Kbody | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | Neobjednáno |   |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 06:00 | 15:00 | 0 |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
| Celkem bez slev |   |   |   | 7500 |   |   |   |   | 4500 | 6 | 2400 |   |   | 14400 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V Ústí n. L. : V Brně: |  |  |  | V Brně: |  |  |  |  |  |
| **Za objednatele:** |  |  | **Za dodavatele:** | .............................................................................. |
|  |   |  |  |  | Ing. Vladimír Zavřel |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |   |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |   |   |   |   |   |  |  |  | Kč/hod | Kč/hod | Dnů | Měsičně | % | Kč |
|  | 0 | Typ smlouvy vhodný pro nejmenší zařízení bez identifikačního systému nebo pro organizace s vlastním IT oddělením schopným řešit většinu běžných požadavků na údržbu a opravy systému. Rychlost reakce na havárii a pohotovostní zásoba náhradních dílů je nastavena na 30 dnů. Částečným řešením může být předplacení hodin. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | Typ smlouvy vhodný pro menší zařízení, popřípadě pro zařízení bez identifikačního systému. Přístup k novým verzím se slevou. Garance na rychlost reakce. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 2 | Typ smlouvy vhodný pro běžná zařízení s identifikačním systémem. Hlavní výhody jsou významná sleva na upgrade SW a počet hodin v ceně smlouvy. Neplatí se čas na cestě, jen náklady na dopravu. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 | Typ smlouvy vhodný pro velká zařízení s požadavkem rychlé reakce s pohotovostní zásobou náhradních dílů. Upgrade SW je v ceně smlouvy, počet hodin v ceně (zdarma) je násobkem předchozí smlouvy. V ceně smlouvy je roční archivace, upgrade a konzultace. Neplatí se čas na cestě, u plánovaných výjezdů ani náklady na dopravu. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Vysvětlivky k formuláři ceník/objednávka servisní smlouvy** |
| **Vyplňujte, popřípadě měňťe 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 specialit. 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 posíláním 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 zadání 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. Zvojte jednu z hodnot 0-Bez smlouvy, 1-Bronzová, 2-Stříbrna, 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 smluvené 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. |
| Montáž, 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 zákazníky. |
| 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 smlouvyodlišný odzákladu | Umožňuje zvolit odlišný typ smlouvy pro jednotlivé produkty. Například vyšší typ smlouvy pro výdejové terminály. |
| Korekce nastavení | 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 až 844. |
|  | 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 příchozích hovorů. Podrobnější specifikace vhodných telefonních čísel, mailů a další upřesnění pro jednotlivé typy závad jsou v listech HavarieA až C a Stredni a MalaZavada |
| 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 čtvtletní splátky. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Důležité vlastnosti** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Typ smlouvy** | 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 regionu. Platí nižší ceny za práci, v ceně smlouvy jsou hodiny zdarma a cena upgrade SW může být podle typu smlouvy i nulová. |
| **Čipy nebo kartyod nás** | Při odebírání 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 zdrama. 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 sitě 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** | Ceník nabývá platnosti od data | 1.5.2010 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Aktualizace podmínek** |  |  |  | 5.12.2013 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |