

# Smlouva o servisní podpoře stravovacího systému

## 1. Smluvní strany

<b>Objednatel</b>	Číslo smlouvy:	.....
Název:	Střední průmyslová škola stavební, Plzeň, Chodská	
Místo (město, obec):	Plzeň	PSČ: 301 00
Adresa (ulice):	Chodské náměstí 1585/2	
IČO:	49778064	DIČ: 49778064
Zastoupený (jméno):	Ing. Jitka Maulová	
Funkce (ředitel a pod.):	ředitelka	
Telefon:	378010821 Mob.	
Mail:	reditel@spsstav.cz	

<b>Dodavatel</b>	Číslo smlouvy:	SS 1149778064
Název:	Vladimír Zavřel Z-WARE	
Adresa:	Horákovská 7, Brno, 628 00	
IČO:	155 64894	DIČ: CZ5805222500
Zastoupený (jméno):	Ing. Vladimír Zavřel	
Telefon:	515919840	Mob. 603521034
Mail:	brno@z-ware.cz	

## 2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je zajištění bezproblémového provozu stravovacího systému objednatele a způsob řešení havárií a závad, které

**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												Pracovní doba		Celkem za produkt Ročně
	Typ smlouvy odlišný od základu	Počet Licencí (kusů)	Korekce nastavení DS		Roční poplatek Typ garance smlouvy reakce	Garantovaná rychlost odstranění			Standardní upgrade (za rok)			Konzultace pevná linka			
			Typ DS	Typ smlouvy		Havárie	Střední Dnů	Malá	Ano/Ne Koef*Licen	Cena Licencí	Horin Počet Práce Ročně	Částka	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	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	1	1	0	Neobjednáno			0	0	0	0	06:00	15:00	0
Údržba serverů (SW)+zálohy	0	0	1	1	0	Neobjednáno			0	0	0	0	06:00	15:00	0
<b>Celkem bez slev</b>					7500					4500	6	2400			14400

Doplňkové parametry a speciální požadavky pro smlouvu jako celek včetně případného finančního vyjádření

### Slovní popis parametrů

Četnost placení předmětu smlouvy

Způsob zaslání faktur

### Sleva na základě speciálních požadavků objednatele

Umožňuje snížit cenu pro méně než 100 stravníků

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

Volba parametrů smlouvy		Slevy/příplatky	
		Podílem	Částka
Faktur ročně {1 2 4 12}	1		
Fakturace mailem	1		
Speciální sleva [%]	0	1,00	0
Stravníků (sleva<101)	500	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		0
Servis 7/24	0		0
Rezerva (kooperace aj.)	0	1,00	
Délka smlouvy (rok)	1	0,97	
Prodloužení smlouvy	1	0,97	
Upgrade	1		1
Upgrade včetně práce	1		1
Předplac. čas (h/měs)	0		-600
			-0,25
<b>Hodiny práce v ceně</b>		<b>Měsíčně</b>	<b>Ročně</b>
Z pohotovosti+předplac.		0,5	4,5
Z upgrade			6
Z čipů		0	0
<b>Celkem</b>		0,5	10,5

Rychlost reakce je již zohledněna v tabulce Tab1

Snížení ceny odečtením předplaceného času

## 3. Místo a způsob plnění

Místem plnění je především sídlo objednatele, nejčastějším způsobem plnění je podpora dálkovou správou jak analýzou dat na serverech, tak dálkovou správou

## 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

Centrální kontakt:	515919840
--------------------	-----------

SMS:	603521034
------	-----------

HelpDesk	<a href="http://strav.nasejidelna.cz/intouch/extranetLogin.do">http://strav.nasejidelna.cz/intouch/extranetLogin.do</a>
----------	---

Náhradní kontakty	
Servis Brno	544211197
HW podpora Jihlava	567586104

Manager Jihlava:	603867521
HW Jihlava:	604287540

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.

Tab2 - Vysvětlivky k jednotlivým bodům ceny	Výpočet ceny	
Součet cen za jednotlivé produkty bez slev	Cena bez slev	14400
Procentní slevy zvyhodňují nepodnikatelské subjekty, kooperaci, délku a prodloužení smlouvy	Slevy procentní (%)	25,00
Speciální sleva (odpočítání části částky za upgrade včetně práce a nevyužitého předplaceného času)	Slevy/příplatky v Kč	-600
Cena po započítání procentních i absolutních slev popřípadě příplatků	Cena po slevách	10200
Příplatek za případný předplacený čas v Kč za hodinu a celkem	Předplacený čas	0
Příplatky nepodléhající slevám	Příplatky Exp a 7/24	0
Celková cena bez DPH za rok	<b>Cena za rok</b>	<b>10200</b>

Rekapitulace částky		
	Bez DPH	S DPH
<b>1,21</b>		
Měsíčně	<b>850</b>	<b>1029</b>
Ročně	<b>10200</b>	<b>12342</b>

## 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 pojmům 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
Montáž, 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), které není součástí dodávky  
o obsluhu zařízení v rozporu s návody k obsluze

## 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

V Plzni: 10.10.2018

**Za objednatele:** .....  
Ing. Jitka Maulová

V Brně: 10.10.2018

**Za dodavatele:** .....  
Ing. Vladimír Zavřel

## 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 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. Zvolte jednu z hodnot 0-Bez smlouvy, 1-Bronzová, 2-Stříbrná, 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 smlouvené 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. <b>Případná doprava se účtuje podle platného ceníku.</b>
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.
	o Práce montážní, běžné individuální školení a nastavení základních parametrů systému.
	o Práce související s provozem systému, s hlášením problému, konzultacemi apod. Úkony prováděné dálkovou správou.
	o Specializované práce související s nastavováním serverů, hromadným školením uživatelů apod.
	o Programování zákazníkem požadovaných úprav.
	o Doprava k zákazníkovi, minimální sazba za výjezd je 500 Kč, v případě slučování cest se náklady rozdělují mezi jednotlivé zákazníky.
	o Čas pracovníků strávený dopravou k zákazníkovi.
	o 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 smlouvy odlišný od základu	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. <a href="#">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.</a> Přednost mají zákazníci, kteří uzavřeli servisní smlouvu. Zákazníci s vyšším typem smlouvy, popřípadě s nastavenou volbou <b>Expres</b> nebo <b>Servis 7/24</b> mají nejvyšší prioritu. Hovory na pevné linky mají přednost před hovory na mobily jednotlivých konzultantů především z důvodu snadné a průkazné evidence odchodů i přichozích hovorů. Podrobnější
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 čtvrtletní splátky.

## Důležité vlastnosti

### Typ smlouvy Čipy nebo karty od nás

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  
Při odebrání 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 zdarma. U nově zaváděných systémů s odběrem čipů ovlivní tato vlastnost zásadním způsobem náklady na hot line v prvních 12 měsících od dodání systému.  
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

### Upgrade Číslo smlouvy