

SMLOUVA O SYSTÉMOVÉ PODPOŘE A POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH PRACÍ A SLUŽEB

číslo SRIS-2020-3-000004

(dále jen **Smlouva**)

SMLUVNÍ STRANY:

- 1) Obchodní jméno: **Adaptica a.s.**
Sídlo: Tyršovo nábřeží č.p. 5183, 760 01 Zlín
IČO: 25513621
DIČ: CZ25513621
Bankovní spojení: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Zastoupená: Ing. Janem Melzerem, statutárním ředitelem
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B pod číslem vložky 2537.

(dále jen **Zhotovitel**)

- 2) Obchodní jméno: **Brněnské komunikace a.s.**
Sídlo: Renneská třída 787/1a, Brno
IČO: 60733098
DIČ: CZ60733098
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zastoupená: Ing. Ludkem Borovým. Generálním ředitelem na základě plné moci
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 2537.

Č.S.: 20000 275

(dále jen **Objednatel**).

čl. I Předmět smlouvy

- 1.1 Tato Smlouva stanovuje podmínky, za kterých se Zhotovitel zavazuje poskytovat Objednateli systémovou podporu, servisní práce a služby k informačnímu systému QI (dále jen „Systém“). Rozsah systémové podpory, servisních prací a služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

čl. II Vymezení pojmů

2. Pro účely této Smlouvy se rozumí:
 - 2.1. **Informační systém** – programové vybavení s obchodním názvem **QI**.
 - 2.2. **Požadavek** – jakákoli potřeba Objednatele spojená s provozem software vyžadující reakci Zhotovitele. Všechny požadavky budou zapsány v HELP DESKU. Klasifikace a garantovaná reakční doba požadavků je uvedena v Příloze č.3 této Smlouvy.
 - 2.3. **HOT LINE** – je základním prvkem zákaznické podpory. Zahrnuje telefonickou a e-mailovou podporu, případně podporu s využitím vzdáleného připojení přes Internet. Slouží především k identifikaci problémů v provozu Systému, navedení uživatele v ovládání Systému a drobným metodickým konzultacím. Kontaktní e-mail, telefonní číslo, provozní doba jsou uvedeny v Příloze č.2 této Smlouvy. Rozsah služeb HOT LINE je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy.
 - 2.4. **HELP DESK** – jediný technický prostředek sloužící k definování Požadavků na provádění služeb Zhotovitele, které nelze řešit prostřednictvím HOT LINE. Objednateli umožňuje vkládat prostřednictvím pověřených pracovníků nové Požadavky a obsahuje aktuální informace o stavu jejich řešení. Pravidla používání, seznam pověřených pracovníků Objednatele a konkrétní umístění HELP DESKU jsou definovány v příloze č. 2 a 3 této Smlouvy.
 - 2.5. **Pracovním dnem** se rozumí standardně pondělí až pátek s výjimkou dní, na něž připadají státní svátky, ostatní svátky a dny pracovního klidu podle zvláštního zákona.
 - 2.6. **Pracovní dobou** se pro účely této Smlouvy rozumí doba od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech, pokud není rozšířena v rámci přílohy č. 1 této Smlouvy.
 - 2.7. **Dnem** se pro účely stanovení doby reakce nebo doby řešení požadavku rozumí Pracovní doba v rámci jednoho pracovního dne.
 - 2.8. **Hodinou (hod.)** se pro účely stanovení doby reakce nebo doby řešení požadavku rozumí počet hodin v rámci Pracovní doby jednoho pracovního dne.
 - 2.9. **1 člověkohodina** se rozumí 60 minut práce jednoho zaměstnance Zhotovitele nebo jiné Zhotovitelem pověřené osoby.
 - 2.10. **Reakční dobou** se rozumí doba od zaevidování požadavku prostřednictvím HELP DESKU do okamžiku, kdy zaměstnanec Zhotovitele přijme požadavek.
 - 2.11. **Přijetím požadavku** se rozumí změna stavu požadavku v HELP DESKU ze „Zaevidován“ na jakýkoliv jiný stav.
 - 2.12. **Dobou řešení** se rozumí doba od reakce na požadavek do vyřešení požadavku. Do doby řešení se nezapočítává doba reakce Objednatele v jakékoliv fázi řešení požadavku.
 - 2.13. **Zakázková funkce** – funkce Systému doplněná na základě požadavku Objednatele nad rámec standardní funkčnosti systému.
 - 2.14. **Doba trvání poskytování služby** – čas strávený pracovníky Zhotovitele na řešení Požadavku Objednatele.

- 2.15. **Monitorování systému** – je automatické sledování dostupnosti a funkčnosti Informačního systému. Zahrnuje kontrolu systémových a aplikačních logů, kontrolu aplikačních procesů, počtu přihlášených uživatelů, výkonu a spouštění případných dávkových úloh.
- 2.16. **Pověřené osoby Objednatele** – zpravidla zaměstnanci Objednatele (nebo jiné, jím pověřené osoby), kteří jsou oprávněni zadávat požadavky a přebírat dílo od Zhotovitele. Seznam pověřených osob Objednatele je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.

čl. III Ceny

- 3.1. Zhotoviteli náleží za každý kalendářní měsíc periodický poplatek za systémovou podporu a provedené servisní práce a služby v rozsahu 15 hodin (balíček služeb) za měsíční paušální cenu ve výši 27.750,- Kč bez DPH (dále jen **Měsíční poplatek**), jehož detailní specifikace a rozpad na jednotlivé položky je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy. Zhotovitel dále poskytuje objednateli každý měsíc bezplatné zodpovězení dotazů v rozsahu 30 minut. V případě, že objednatel nevyčerpá balíček služeb za daný měsíc, převádí se nevyužitý čas do dalších období.
- 3.2. Ceny poskytovaných služeb jsou stanoveny na základě platného ceníku a skutečné doby provádění. Platný ceník poskytovaných služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy. Zhotovitel je oprávněn ceník jednostranně navýšit jedenkrát ročně o koeficient obecné míry inflace vyhlášený Českým statistickým úřadem.

čl. IV Platební podmínky

- 4.1. Měsíční poplatek bude Zhotovitel fakturovat Objednateli vždy 1. den kalendářního měsíce.
- 4.2. Servisní práce a služby uvedené v Příloze č. 1 a náklady s nimi spojené budou fakturovány průběžně dle skutečnosti nejpozději do 30 dní od jejich převzetí Objednatelem.
- 4.3. Všechny smluvní ceny v této Smlouvě včetně jejích Příloh jsou uváděny bez DPH. Sazba DPH bude odpovídat platné legislativě České republiky.
- 4.4. Objednatel zaplatí cenu včetně DPH v termínu dle data splatnosti faktury. Doba splatnosti faktur je 30 dnů po jejím vystavením Objednateli. Datem zaplacení se rozumí den připsání finanční částky na účet zhotovitele.
- 4.5. Objednatel souhlasí s vystavením faktury a s použitím jiných účetních dokladů v elektronické podobě.
- 4.6. Zhotovitel se zavazuje na daňovém dokladu pro platbu ceny zboží uvádět pouze bankovní účet, který určil správci daně ke zveřejnění v registru plátců a identifikovaných osob. Zhotovitel a objednatel se dohodli, že pokud bude na daňovém dokladu uveden jiný bankovní účet než ten, který je zveřejněn správcem daně v registru plátců a identifikovaných osob, objednatel je oprávněn provést úhradu daňového dokladu na tento účet zveřejněný podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a nebude tak v prodlení s úhradou ceny zboží. Pokud by objednateli vzniklo ručení v souvislosti

s neplněním povinností zhotovitele vyplývajících ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za zhotovitele v souvislosti s tímto ručením plnil.

- 4.7. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu zhotoviteli až do data její splatnosti, jestliže obsahuje neúplné nebo nepravdivé údaje. Při nezaplacení takto nesprávně vystavené a doručené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením. Zhotovitel je povinen fakturu řádně opravit a doručit ji objednateli s novou lhůtou splatnosti.
- 4.8. Zhotovitel je povinen uvádět na všech daňových dokladech (fakturách) číslo smlouvy objednatele.

čl. V Závazky a povinnosti Objednatele

- 5.1. Objednatel se zavazuje předat Zhotoviteli všechny potřebné podklady a informace a zabezpečit mu ze své strany všechny potřebné podmínky a součinnost tak, aby byl Zhotovitel schopen poskytovat služby uvedené Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5.2. Objednatel umožní Zhotoviteli při realizaci Předmětu Smlouvy vzdálený přístup do počítačové sítě Objednatele včetně poskytnutí příslušných hesel a oprávnění.
- 5.3. V době provádění Předmětu Smlouvy je Objednatel povinen zabezpečit přítomnost pověřeného pracovníka, který zajistí podmínky potřebné pro úspěšné provedení služby na základě pokynů Zhotovitele (např. zajištění přístupu do prostor Objednatele, zastavení práce na síti atd.).
- 5.4. Při obdržení hlášení o vzniku několika závad v jednom časovém okamžiku, musí Objednatel určit priority jejich řešení. V případě, že Objednatel není schopen priority určit, stanoví je Zhotovitel tak, aby nedošlo k narušení či ohrožení činnosti Objednatele.
- 5.5. V případě, že závada na systému byla prokazatelně způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Objednatele, je tento povinen uhradit Zhotoviteli veškeré náklady spojené s konkrétním poskytnutím požadované služby. Důkazní břemeno ohledně prokazování způsobení závady a výše nákladů na služby leží na straně zhotovitele.
- 5.6. Objednatel pověří pověřené osoby ke komunikaci se Zhotovitelem (zejména k přebírání díla Zhotovitele) a vybaví je nezbytnými pravomocemi. Seznam těchto osob je v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.7. Objednatel se zavazuje registrovat veškeré své Požadavky na provádění služeb dle této smlouvy, vyjma služby HOT LINE, prostřednictvím HELP DESKU. Objednatel bere na vědomí, že Zhotovitel je povinen řešit pouze Požadavky, které jsou zapsány v HELP DESKU nebo nahlášený na HOT LINE pověřenými osobami Objednatele. Tyto osoby se musí řídit pokyny pro práci s HELP DESKEM, které jsou uvedeny v Nápovědě HELP DESKU Zhotovitele.
- 5.8. Objednatel je povinen reklamovat zjevné vady kvality a rozsahu služeb a prací okamžitě po jejich zjištění.

čl. VI Závazky a povinnosti Zhotovitele

- 6.1. Zhotovitel garantuje, že služby, které budou poskytnuty, budou profesionální kvality a budou splňovat obecně přijatelné standardy.
- 6.2. Zjistí-li Zhotovitel nepředvídatelné překážky týkající se plnění Předmětu Smlouvy, je povinen to bez zbytečného odkladu ohlásit Objednateli.
- 6.3. Pokud Zhotovitel není schopen zajistit splnění termínů z objektivních důvodů (zásahů "vyšší moci"), je povinen o tom neprodleně informovat Objednatele a dohodnout s ním náhradní řešení.
- 6.4. Zhotovitel neodpovídá za škodu způsobenou neodborným zásahem ze strany Objednatele.
- 6.5. Zhotovitel se zavazuje dodržet reakční dobu a dobu řešení u požadavků zapsaných v HELP DESKU. Reakční doba a doba řešení jednotlivých typů požadavků je uvedena v Příloze č.1 této Smlouvy.
- 6.6. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění Předmětu smlouvy u Objednatele.
- 6.7. Zhotovitel se zavazuje při poskytování služeb podle této Smlouvy postupovat tak, aby běžná pracovní činnost Objednatele byla omezována pouze v rozsahu nezbytném pro splnění závazků z této Smlouvy.

čl. VII Platnost Smlouvy

- 7.1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem Smlouvy oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, ne však dříve než 15. 1. 2021. Smlouvu bude uveřejňovat objednatel.
- 7.2. Tato Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
- 7.3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou tři měsíce, která začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.4. Obě smluvní strany mohou tuto Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby z důvodu podstatného porušení povinnosti. Podstatným porušením povinnosti se rozumí:
 - a. Prodlení Objednatele se splněním jeho závazků podle této Smlouvy delším než 30 dnů.
 - b. Prokazatelné porušení odstavců 9.1. a 9.3. této Smlouvy.
- 7.5. Objednatel může také Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud dojde k navýšení cen za služby uvedené v Příloze č.1 této Smlouvy o více než 20% během jednoho roku a nejedná se o navýšení z důvodu inflace.

- 7.6. V případě, že bude Objednatel v prodlení s platbou faktur vystavených na základě této Smlouvy, může Zhotovitel na základě písemného oznámení dočasně pozastavit plnění této Smlouvy, a to až do doby, kdy Objednatel uhradí dlužnou částku.

čl. VIII Utajení

- 9.1. Objednatel i zhotovitel se zavazují udržet v tajnosti všechny informace a know-how, které o druhé straně při jednání o této smlouvě a při jejím plnění získají. Obě strany budou dále považovat za důvěrné všechny údaje a doklady týkající se předmětu smlouvy a nesdělí je třetím osobám až do doby, kdy se tyto informace nebo skutečnosti stanou obecně známými. To neplatí pro plnění zákonných povinností obou smluvních stran.
- 9.2. Objednatel souhlasí s monitorováním systému. Souhlasí také s elektronickým sběrem informací o provozu systému a jeho konfiguraci, který vyplývá z monitorování systému. Tyto informace budou použity k optimalizaci fungování systému.
- 9.3. Smluvní strany se zavazují veškeré informace a skutečnosti uchovat tak, aby bylo vyloučeno jejich jakékoliv zneužití či využití, zejména se zavazují znepřístupnit tyto informace jakýmkoliv třetím osobám.

čl. IX Zpracování osobních údajů

- 10.1. V rámci poskytování služeb dle této Smlouvy dochází nebo může docházet ke zpracování osobních údajů Zhotovitele jako zpracovatelem (dále také „Zpracovatel“) pro Objednatele jako správce (dále také „Správce“). Pokud k takovému zpracování dochází, účel a prostředky zpracování určuje Správce, a Zpracovatel osobní údaje pro Správce dále zpracovává za podmínek níže stanovených. Správce i Zpracovatel se při zpracování zavazují dodržovat povinnosti stanovené platnými právními předpisy vztahujícími se k této činnosti, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“).
- 10.2. Zpracovatel je pro Správce oprávněn zpracovávat následující typy osobních údajů kategorií subjektů údajů vedených v Informačním systému (dále jen „Informační systém“) Správce:
- identifikační údaje
 - kontaktní údaje
 - osobní údaje zaměstnanců Správce
 - osobní údaje zákazníků Správce
 - osobní údaje obchodních partnerů Správce
 - případně další osobní údaje
- (dále jen „Osobní údaje“).
- 10.3. V rámci zpracování Osobních údajů mohou být zpracovávány také citlivé údaje ve smyslu čl. 9 obecného nařízení GDPR. Jednat se bude pouze o údaje o zdravotním stavu případně členství v odborových organizacích.

- 10.4. Zpřístupnění proběhne tak, že Správce zajistí Zpracovateli přístup do Informačního systému obsahujícího databázi Osobních údajů, a to za účelem správy Informačního systému. Zpracovateli budou Osobní údaje v databázi zpřístupněny dálkovým způsobem na základě požadavku Správce.
- 10.5. Zpracovatel Osobní údaje zpracuje pouze za účelem správy Informačního systému. Správce je oprávněn rozšířit účel zpracování v souladu platnými právními předpisy, kdy pokyn k dalšímu zpracování lze Zpracovateli sdělit pouze písemnou formou. Za písemnou formu se pro účely této Smlouvy považuje rovněž e-mailová komunikace Smluvních stran adresovaná oprávněným osobám.
- 10.6. Zpracovatel se zavazuje přijmout technická, organizační a jiná opatření, jež zamezí neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Osobními údaji. Zpracovatel se zavazuje zejména:
- a) používat zabezpečený přístup do PC, kdy přístupy do PC budou známy pouze Zpracovateli;
 - b) používat zabezpečený přístup do databáze Osobních údajů, přístupy je povinen Zpracovatel zadávat tak, aby nebyly zobrazeny, neukládaly se, nebyly zpřístupněny třetí osobě vyjma osoby uvedené v odst. 7 tohoto článku;
 - c) pro zpracování užívat software a služby, které splňují standardní požadavky na bezpečnost dat a splňují normy stanovené Evropskou unií;
 - d) bez předchozího souhlasu Správce netvořit kopie databáze;
 - e) užívat vhodné prostředky zabezpečení, např. šifrování či jiné vhodné a potřebné prostředky vždy v závislosti na konkrétním jednání a datech;
 - f) neumožnit přístup k Osobním údajům třetím osobám mimo osoby uvedené v odst. 7 tohoto článku Smlouvy, pokud tento přístup nebude písemně schválen Správcem nebo neplyne z této Smlouvy;
 - g) dodržovat mlčenlivost ohledně Osobních údajů.
- 10.7. Zpracovatel je oprávněn umožnit přístup k Osobním údajům a pověřit zpracováním poskytovatele licenci Informačního systému. V takovém případě musí být dodržena stejná úroveň zabezpečení, jako je garantována touto Smlouvou, což musí být stvrzeno písemnou smlouvou.
- 10.8. Zpracovatel se zavazuje taktéž:
- a) zpracovávat Osobní údaje pouze v takové podobě, v jaké mu byly předány Správcem;
 - b) zpracovávat pouze Osobní údaje za účelem vymezeným v tomto článku Smlouvy a pouze v rozsahu nutném pro naplnění tohoto účelu;
 - c) nesdružovat Osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - d) uchovávat Osobní údaje pouze po dobu, která je uvedena v informacích o zpracování osobních údajů, nebo se souhlasem Správce.
- 10.9. Zpracovatel je povinen zajistit, aby zaměstnanci a jiné osoby Zpracovatelem pověřené ke zpracování Osobních údajů zpracovávaly tyto údaje jen v rozsahu a za účelem dle této Smlouvy a dle platných právních předpisů.

- 10.10. Zpracovatel se zavazuje na výzvu Správce opravit, aktualizovat, smazat nebo přemístit Osobní údaje dle pokynu Správce bez zbytečného odkladu od takové výzvy.
- 10.11. Zpracovatel je povinen při zpracování Osobních údajů postupovat s odbornou péčí, řídit se pokyny Správce a jednat v souladu se zájmy Správce. Pokud Zpracovatel zjistí, že Správce porušuje povinnosti Správce uložené právními předpisy, je povinen tuto skutečnost Správci neprodleně oznámit.
- 10.12. Zpracovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných Osobních údajích, zejména je nesmí zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám mimo osoby v zaměstnaneckém poměru se Zpracovatelem nebo jiným oprávněným osobám, jež jsou zpracováním Osobních údajů pověřeny. Zpracovatel je povinen zajistit, aby také jeho zaměstnanci a jiné oprávněné osoby dodržovali závazek mlčenlivosti. Tato povinnost Zpracovatele trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu. Zpracovatel je dále povinen zachovávat mlčenlivost o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů, a to i po skončení tohoto smluvního vztahu.
- 10.13. V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy či ukončení zpracování Osobních údajů je Zpracovatel povinen bezodkladně provést likvidaci Osobních údajů, které mu byly poskytnuty na základě této Smlouvy, přičemž je i povinen zajistit likvidaci Osobních údajů vedených zpracovatelem uvedeným v odst. 7 tohoto článku Smlouvy, pokud takové existují. Zpracovatel bude Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, zejména je povinen Správci bezodkladně oznámit porušení zabezpečení Osobních údajů. Zpracovatel dále poskytne Správci na jeho žádost veškeré informace potřebné k doložení toho, že při zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy byly splněny povinnosti stanovené právními předpisy, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispěje.

čl. X Ostatní ustanovení

- 11.1. Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci a naplnění této Smlouvy.
- 11.2. Smluvní strany tímto prohlašují, že pokud v budoucnosti dojde při realizaci této Smlouvy ke sporům ohledně práv a povinností jejich účastníků, budou tyto přednostně řešit smírnou cestou.
- 11.3. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č.1 - Rozsah a ceník poskytovaných služeb ke Smlouvě č. SRIS-2020-3-000004
- Příloha č.2 - Kontaktní údaje
- Příloha č.3 - Pravidla komunikace HELP DESKU
- 11.4. Tuto Smlouvu lze zrušit nebo změnit pouze písemnou formou.
- 11.5. Smluvní strany po pečlivém přečtení této Smlouvy prohlašují, že všechna její ustanovení považují za závazná, a dále potvrzují skutečnost, že ji uzavírají svobodně, bez jakýchkoli výhrad k jejímu obsahu. Na důkaz této skutečnosti připojují níže své podpisy.
- 11.6. Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.

V Brně dne 29-07-2020



Ing. Luděk Borový
Generální ředitel
Na základě plné moci
Otisk razítka Objednatele



V Brně dne 29.6.2020



Ing. Jan Melzer
Statutární ředitel

Otisk razítka Zhotovitele



Příloha č. 1 ke Smlouvě č. SRIS-2020-3-000004

Rozsah a ceník poskytovaných služeb

1. Rozsah poskytovaných služeb

Monitoring provozu informačního systému

HOT LINE všední den v době od 8:00 do 16:00

- Telefonické přijímání požadavků (zpracování požadavku operátory HOT LINE) v pracovní době od 8:00 do 16:00 hodin. Cena za zpracování požadavku do Helpdesku za Objednatele viz níže.
 - Bezplatné zodpovězení dotazů v celkovém maximálním rozsahu 30 minut měsíčně
 - Telefonická podpora technického, systémového a komunikačního vybavení
 - Telefonická podpora při instalaci nových verzí
 - Podpora s využitím vzdáleného připojení přes Internet
-

Help Desk extra

- Elektronická evidence požadavků 24 hodin denně
 - Garantované reakční doby a termíny řešení:
 - Závada 0 = reakční doba: 1 hod., maximální doba řešení: 12 hod.
 - Závada 1 = reakční doba: 8 hod., maximální doba řešení: 5 dní
 - Závada 2 = reakční doba: 24 hod., maximální doba řešení: 30 dní
 - Přípomínka 0 = reakční doba: 1 hod., maximální doba řešení: dle domluvy
 - Přípomínka 1 = reakční doba: 24 hod., maximální doba řešení: dle domluvy
 - Přípomínka 2 = reakční doba: 48 hod., maximální doba řešení: dle domluvy
 - Přípomínka 3 = reakční doba: 3 dny, maximální doba řešení: dle domluvy
 - Dotaz 1 = reakční doba: 4 hod., maximální doba řešení: 16 hod.
 - Dotaz 2 = reakční doba: 24 hod., maximální doba řešení: 3 dny
 - Reporting
 - Průběh a stav požadavku může Objednatel sledovat prostřednictvím webového rozhraní. K jednotlivým požadavkům je možno vést plnohodnotnou komunikaci.
 - O veškerých změnách jednotlivých požadavků je Objednatel informován systémem notifikací.
 - Analýza chyb – provedení analýzy chybového stavu Systému, zajištění opravy prokazatelných chyb Systému.
-

Balíček služeb - 15 hodin

Měsíční poplatek celkem

27 750,-

2. Ceník služeb	Jednotka	Cena v Kč
Služby poskytnuté v pracovní době	hod.	1.290,-
Urgentní služby poskytnuté v pracovní době	hod.	1.590,-
Služby poskytnuté v době od 6:00 do 8:00 a od 16:00 do 22:00	hod.	2.590,-
Služby poskytnuté ve svátky a nočních hodinách (tj. od 22:00 do 6:00 hod.)	hod.	3.390,-
Provedení upgrade Informačního systému o svátcích, víkendech a nočních hodinách	hod.	1.990,-
Programátorské práce	hod.	1.290,-
Systémové práce práce HW/SW	hod.	1.690,-
Vložení požadavku do Helpdesku za Objednatele	ks	590,-

3. Ceník - Školení uživatelů	Jednotka	Cena v Kč
Uživatelské jednodenní školení v prostorách Adaptica a. s. max. 10 osob	den	7.190,-
Uživatelské školení mimo prostory Adaptica a. s. max. 10 osob	hod.	1.390,-

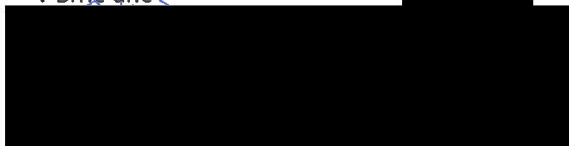
4. Ceník - Náhrad	Jednotka	Cena v Kč
Cestovné	km	10,-
Náklady na ubytování	den	dle dohody
Čas strávený na cestě, prostoje	hod.	590,-

- Veškeré ceny uvedené v tomto ceníku jsou uvedeny v Kč bez DPH, výše sazby DPH je v souladu s platnou legislativou ČR.
- Reakční doby a doby řešení specifikované v této příloze Smlouvy se vztahují k Pracovní době Zhotovitele.

- V případě, že předpokládaná délka řešení placeného požadavku přesáhne 5 hod, oznamuje Zhotovitel tuto skutečnost Objednateli, který musí odsouhlasit cenu a následnou fakturaci služby. V případě kratší délky řešení placeného požadavku probíhá jeho fakturace automaticky.

V Brně dne

29-07-2020

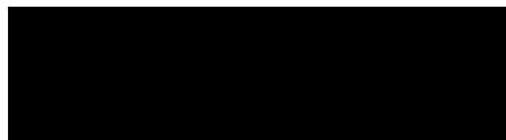


Ing. Luděk Borový
Generální ředitel, Na základě plné moci
Otisk razítka Objednatele



V Brně dne

29.6.2020



Ing. Jan Melzer
statutární ředitel
Otisk razítka Zhotovitele



Příloha č. 2 ke Smlouvě č. SRIS-2020-3-000004

Kontaktní údaje

Služba HOT LINE

Telefonní číslo: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Služba HELP DESK

www adresa: [REDACTED]

Kontaktní osoby Objednatele

Jméno	Zastávaná role	Telefon	E-mail
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Pověřené osoby Objednatele (uživatelé HELP DESKu)

Jméno	Zastávaná role	Telefon	E-mail	Typ účtu
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Vznikne-li Objednateli potřeba změnit nebo přidat další pověřené osoby Objednatele (uživatelé HELP DESKu), sdělí tuto informaci Zhotoviteli písemně nebo telefonicky.

Typy přihlašovacích účtů:

- 1 – Uživatel může upravovat vlastní požadavek a má přehled o všech vlastních požadavcích
- 2 – Uživatel může upravovat vlastní požadavek a má přehled o požadavcích celé své společnosti
- 3 – Uživatel může upravovat všechny požadavky své společnosti a má přehled o požadavcích celé své společnosti

Seznam lokalit objednatele

Číslo	Název	Adresa	Telefon
1.	Brněnské komunikace a.s.	Renneská třída 787/1a	

29-07-2020

V Brně dne



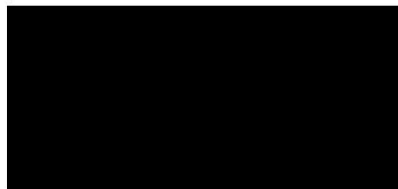
Ing. Luděk Borový
Generální ředitel, Na základě plné moci
Otisk razítka Objednatele



V Brně dne 29.6.2020



Ing. Jan Melzer
statutární ředitel
Otisk razítka Zhotovitele



Příloha č.3 ke Smlouvě č. SRIS-2020-3-000004

Pravidla komunikace HELP DESKU

HELP DESK je dostupný na webové adrese uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy. Vstup do HELP DESKU vyžaduje zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo přidělí Zhotovitel pověřeným pracovníkům Objednatele (viz tabulka v příloze č. 2 této Smlouvy).

Proces zpracování požadavku začíná zaevidováním požadavku Objednatelem do HELP DESKU. Pokud si Objednatel objedná službu „Vložení požadavku do HELP DESKU za Objednatele“, vloží požadavek do HELP DESKU Zhotovitel.

V rámci přijetí požadavku Zadavatel do HELP DESKU doplňuje reakční dobu požadavku.

V případě, že Objednatel vloží požadavek typu „Závada“. Tak Zhotovitel posoudí, zda se opravdu jedná o závadu nebo nikoliv. Pokud ano, je dále řešeno jako závada zdarma. V opačném případě dojde ze strany Zhotovitele k vysvětlení důvodu, proč se o „Závadu“ nejedná a k přepnutí typu požadavku na „Připomínka“ a je řešeno jako placený požadavek a Objednateli je účtován čas strávený analýzou takového požadavku, a to i v případě, že Objednatel nesouhlasil s dalším placeným řešením požadavku. V případě, že Objednatel s přepnutím stavu požadavku nesouhlasí, bude řešeno vzájemnou dohodou Smluvních stran.

Zhotovitel po provedení analýzy nebo posouzení požadavku doplňuje do HELP DESKU dobu řešení k příslušnému požadavku.

Objednatel se zavazuje dodržovat metodické pokyny předložené Zhotovitelem formou znalosti uložené v Informačním systému Zhotovitele v oblasti pro správu a údržbu systému. Jedná zejména o následující znalosti:

- 11242-001782 "Správa a údržba Informačního systému QI v prostředí zákazníka (profylaktická činnost)".

Zhotovitel se zavazuje v případě změny výše uvedené znalosti o provedených změnách Objednatele s dostatečným předstihem informovat.

Popis stavů požadavku

- **Zaevidován** – stav požadavku po zaevidování, čeká na převzetí ze strany Zhotovitele
- **V řešení** – požadavek je převzat ze strany Zhotovitele, který zanalyzuje problém, stanoví další postup a řeší požadavek
- **Žádost o upřesnění** – Zhotovitel požaduje upřesnění problému ze strany Objednatele
- **Vyřešen** – Stav označuje vyřešený požadavek ze strany Zhotovitele, čeká na akceptaci Objednatelem
- **Uzavřen** – Stav, kdy Objednatel akceptuje řešení

Přístup Objednatele do HELP DESKU není časově omezen, tzn. Požadavky lze vkládat 24 hodin denně. Zhotovitel požadavky řeší dle reakční doby stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy. O případné technologické odstávce HELP DESKU bude Zhotovitel Objednatele informovat na e-mailové adresy kontaktních osob Objednatele uvedených v Příloze č.2 této Smlouvy.

Klasifikace požadavků

Při vkládání požadavku do HELP DESKU Objednatel stanovuje závažnost požadavku. Zhotovitel je oprávněn závažnost požadavku dle tabulky níže modifikovat.

Typ požadavku	Popis požadavku
Závada 0 Brání provozu	Jedná se o stav, kdy celý Systém nebo jeho část nejsou dostupné pro žádného uživatele nebo skupinu uživatelů, případně část funkcionality Systému s přímým dopadem na obchodní činnost Objednatele není dostupná pro žádného uživatele či skupinu uživatelů a neexistuje náhradní způsob, jak chybějící funkčnost Systému nahradit jiným způsobem.
Závada 1 Omezuje provoz	Jedná se o stav, kdy část funkcionality Systému s přímým dopadem na obchodní činnost Objednatele není dostupná (např. nemožnost vytvořit zakázku, vykázat činnost na projektu, vypočítat mzdy, vystavit fakturu apod.), ale existuje náhradní řešení chybějící funkcionality za cenu zvýšeného úsilí na straně Objednatele.
Závada 2 Neomezuje provoz	Jde o závady, které svou povahou nebrání užití Systému a které neomezují Objednatele v jeho činnosti (grafika tiskového výstupu, chyba makra apod.).
Připomínka 0 Brání provozu	Nejedná se o závadu, ale vyřešení požadavku je pro zákazníka na tolik zásadní, že je třeba požadavek řešit s nejvyšší prioritou.
Připomínka 1 Urgentní	Nejedná se o závadu, ale vyřešení požadavku je pro zákazníka opravdu důležité, nikoliv smrtelné.
Připomínka 2 K řešení	Nejedná se o závadu, zákazník očekává vyřešení požadavku
Připomínka 3 Námět	Nejedná se o závadu, zákazník nepožaduje garanci termínu řešení, pro Adapticu je to nezávazná informace ke zkvalitnění Systému někdy v budoucnu.
Dotaz 1 Urgentní	Dotaz má takový charakter, že uživatel bez odpovědi není schopen pokračovat v práci tedy znemožňuje použití dané aplikace.
Dotaz 2 Standardní	Dotaz má takový charakter, že uživatel na odpověď bez problémů počká.

V případě požadavku Závada 0 - Brání provozu nebo Závada 1 - Omezuje provoz doporučuje Zhotovitel Objednateli oznámit vznik této závady také telefonicky. Zhotovitel u těchto typů závad garantuje nepřetržitou práci na jejich odstranění, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o stavu řešení těchto závad až do jejich odstranění.

Do doby převzetí a vyřešení požadavku se započítávají pouze hodiny v pracovní době.

Za Závadu nejsou považovány následující požadavky:

- Diagnostika rychlosti odezvy Informačního systému, pokud výsledkem diagnostiky není závada.
- Optimalizace výkonnosti Informačního systému.
- Poradenství související s HW a sítovou infrastruktúrou Objednatele.
- Sledování dodržování metodických postupů jednotlivými uživateli, o kterých byl Objednatel Zhotovitelem v dostatečném předstihu informován.
- Průběžná optimalizace nastavení Informačního systému v závislosti na změně množství dat či změně charakteru zátěže Informačního systému.

V Brně dne

29-07-2020

Ing. Luděk Borový
Generální ředitel, Na základě plné moci
Otisk razítka Objednatele

V Brně dne

29.6.2020

Ing. Jan Melzer
statutární ředitel
Otisk razítka Zhotovitele