

Č. smlouvy poskytovatele: P3-21012

Č. smlouvy uživatele: 21/PS/21

Smlouva o dodávce a poskytování služeb na SW řešení eSADA ZIS

SMLUVNÍ STRANY

Uživatel:

Plzeňské služby s.r.o., Doubravecká 2760/1, Východní
Předměstí 301 00 Plzeň

statutární orgán:

Jakub Vojta, BBS, jednatel společnosti

Ing. Lenka Kaiserová, jednatel společnosti

osoby oprávněné k podpisu smlouvy:

Jakub Vojta, BBS, jednatel společnosti

Ing. Lenka Kaiserová, jednatel společnosti



ICO: 27980502

DIČ: CZ 27980502

Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19900

a

Poskytovatel:

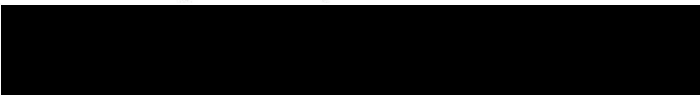
EG - Expert, s. r. o., Náchodská 24, Poříčí, 541 03 Trutnov

statutární orgán:

Jednatel: Ing. Petr Šnyta, MBA

osoby oprávněné k podpisu smlouvy:

Jednatel: Ing. Petr Šnyta, MBA



ICO: 25268031

DIČ: CZ25268031

Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu Hradec Králové, oddíl C, vložka 11474

sjednávají jako smluvní strany dle §1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění níže uvedenou smlouvu o dodávce a poskytování služeb na

SW řešení eSADA ZIS (dále jen „Smlouvu“) v tomto znění:

I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Poskytovatel se zavazuje dodat pro uživatele SW licence programové aplikace eSADA Zákaznický informační systém (ZIS) v požadovaném rozsahu, provést implementaci řešení dle provedené úvodní analýzy s návrhem řešení a poskytovat pro uživatele k danému SW řešení služby (dále také jako „dílo“).

eSADA ZIS je SW řešení pro energetické společnosti, které se zabývají výrobou a distribucí tepla a dalších energetických komodit. Jedná se o desktopovou aplikaci, která pracuje v síťovém režimu nad sdílenou databází - datovým profilem (DP).

eSADA ZIS má dílčí části – agendy a moduly, které pokrývají požadovanou funkcionalitu:

- Evidence smluvních vztahů
- Evidence a výpočet spotřeb
- Sestavení podkladů k fakturaci a vlastní fakturace

Viz Příloha č. 1.

Předmětem dodávky naopak **není**:

- Interface na automatizovaný sběr dat
- Interface na účetní systém
- Kalkulace ceny tepla

Součástí nabídky rovněž není dodávka technické a SW infrastruktury pro sběr dat z měřidel, ani potřebného systémového a kancelářského programového vybavení, ani databázová platforma. Předpokládá se, že tyto služby si uživatel zajistí u společnosti Plzeňská teplotrenská a.s.

Rozsah dodávky a služeb je následující:

Část I – dodávka licence SW aplikace eSADA ZIS

Uživateli bude poskytovatelem poskytnuta SW licence na programovou aplikaci eSADA ZIS, a to ve variantě s těmito parametry: přenosná licence, 1 instance (instalace), 1 datový profil, do 5 koncových uživatelů, do 50 odběrných míst - formou prodeje SW licence.

License bude předána v podobě licenční karty s výše uvedenými parametry.

Část II – implementace řešení

- Provedení analýzy procesů ve společnosti uživatele v oblasti fakturace tepla a návrh koncepce řešení, které podpoří zpracování dat v těchto procesech s využitím dodaných aplikací.
- Instalace aplikací na centrální server, vygenerování databáze (nový DP), instalace vzorového klienta
- Konfigurace řešení, Parametrizace SW aplikace eSADA ZIS
- Customizace SW aplikací (úpravy dle úvodní analýzy a návrhu řešení)
- Podpora při plnění databáze daty potřebnými pro provoz fakturačního systému (partneři, smlouvy, odběrná místa, měřicí místa, ceny, tarify, odběrové vztahy)
- Zaškolení klíčového uživatele
- Předání dokumentace včetně příručky koncového uživatele
- Podpora při ověřovacím provozu (1 měsíc)

Část III – poimplementační servis a metodická pomoc v rozsahu:

- Primární podpora (placená paušálem)
- Sekundární podpora (placená podle rozsahu)

Obsah primární a sekundární podpory je uveden v Příloze č. 2.

II. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Dodržovat při plnění díla bezpečnost práce a řídit se interními předpisy uživatele.
2. Sestavit seznam členů týmu, který se bude podílet na realizaci, a předat ho zástupci uživatele. Musí zabezpečit, že k datům uživatele budou mít přístup pouze oprávněné a kompetentní osoby.
3. Zřídit na svém pracovišti HotLine se samostatným telefonním číslem [REDAKCE] dostupným v pracovní dny od 8:00 do 16:00. Dále musí zabezpečit přijímání metodických a servisních dotazů pro HelpDesk přes internet. Musí uživateli zpětně potvrdit přijetí dotazu a sdělit mu způsob jeho řešení. Pro tyto účely bude zpřístupněna podpůrná webová aplikace SUMA (Helpdesk) na klientském portále poskytovatele.

4. Držet disponibilitu pracovníků pro řešení vzniklých poruch dle článku VII a zabezpečit kapacity pro sekundární podporu.
5. Informovat předem uživatele o připravené programové úpravě nových verzí včetně definování nových položek, navrhnout termín a způsob realizace provedení změny a zaslat tuto informaci příslušné kontaktní osobě uživatele.
6. Po provedení vyžádaných prací v rámci sekundární podpory vystavit předávací protokol (součást zakázkového listu), který schválí kontaktní osoba uživatele.

III. SOUČINNOST UŽIVATELE

1. Spolupracovat s poskytovatelem při poskytování služeb, dodávat potřebné podklady pro naplnění kmenových dat a zabezpečit kapacity pro zadávání dat do systému.
2. Zabezpečit si potřebnou HW infrastrukturu pro běh aplikací včetně základních operačních systémů, databázové platformy a MS Office.
3. Uživatel zajistí poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem a vzdálený přístup z pracoviště poskytovatele pod dohledem pracovníka IT při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví, kybernetické bezpečnosti a bezpečnosti při práci a při ochraně dat.
4. Kontaktní osoby uživatele budou požadavky na opravy nebo úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem, a to písemnou objednávkou nebo přes webovou aplikaci zákaznické podpory – SUMA (Helpdesk).

IV. MÍSTO PLNĚNÍ A TERMÍNY

1. Místem plnění je sídlo uživatele (Plzeň).
2. Část I. SW licence dle předmětu plnění bude předána od účinnosti této Smlouvy
3. Část II. Implementace dle předmětu plnění bude dokončena do 30.09.2021
4. Část III. Servis dle předmětu plnění bude zahájen rutinním provozem 1.10.2021.

V. CENY

1. Ceny za dodávku řešení a poskytování služeb se skládají z jednorázových a opakovaných plateb. Dohodnuté smluvní ceny jsou tyto:

- Cena za část I. SW licence dle předmětu plnění činí..... [redacted] - Kč
- Cena za část II. Implementace dle předmětu plnění činí [redacted] - Kč

Paušální poplatek za služby část III. (Servis – Primární podpora) dle předmětu plnění činí:

- Paušální kvartální poplatek [redacted] - Kč/kvartál

V případě, že by se v budoucnu navyšoval počet odběrných míst (nad původních 50), navýší se kvartální paušální poplatek o [redacted] - Kč za každých dalších 100 odběrných míst navíc.

Služby realizované na základě dílčích objednávek dle části III. Servis - Sekundární podpora budou placeny dle objemu objednaných a provedených prací v souladu s následujícími sazbami:

- Hodina servisních prací konzultanta..... [redacted] Kč/hod
- Hodina servisních prací programátora..... [redacted] Kč/hod
- Cestovné [redacted] - Kč/km

2. Rozsah prací bude stanoven dohodou při sjednání zakázky a vyžádány formou výzvy. Na základě výzvy vypracuje poskytovatel cenovou (hodinovou) nabídku, kterou schválí kontaktní osoba uživatele.
3. Ceny mohou být povýšeny v následujícím roce jen o procento oficiální průměrné inflace v roce předchozím.
4. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu trvání smluvních závazků je plátcem DPH. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která bude stanovena podle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Fakturace za práce sjednané dle článku V. této smlouvy budou prováděny takto:

- Jednorázové:
Po dokončení a předání jednotlivých částí I a II.

Vše na základě podepsaných akceptačních protokolů.

- Pravidelné - paušální poplatek za Servis (Primární podpora) na konci každého kvartálu (poprvé za 4Q roku 2021)
- Nepravidelné - fakturované vždy po provedení prací za sekundární podporu vždy v souhrnu za uplynulý kvartál.

Pokud nebude faktura obsahovat povinné náležitosti, bude uživatelem před uplynutím lhůty splatnosti vrácena zhotoviteli neproplacená. Ve vrácené faktuře musí být uveden důvod vrácení. V tomto případě nevzniká poskytovateli nárok na vymáhání úroků z prodlení. Lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené faktury

2. Poskytovatel bude zasílat faktury v elektronické podobě na adresu:



3. Lhůta splatnosti faktury je 14 (čtrnáct) dní ode dne doručení. Cena vyúčtovaná fakturou se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

VII. ZÁRUKY NA ODSTRANĚNÍ PORUCH A JEJICH KLASIFIKACE

1. V případě závažné poruchy, kdy celý systém nebo jednotlivý subsystém nelze provozovat, je poskytovatel povinen odstranit poruchu nejpozději do konce následujícího pracovního dne (pokud se strany nedohodnou jinak). Doba běží od nahlášení poruchy, jehož přijetí musí být potvrzeno pracovníkem poskytovatele. Uživatel je povinen zajistit přítomnost pracovníka zodpovědného za služby IT při provedení zásahu.
2. V případě malé závady, kdy je narušena dílčí funkce některého subsystému, ale je možno ho provozovat, je poskytovatel povinen doporučit řešení k dalšímu provozu a odstranit závadu nejpozději do pěti pracovních dnů následujících po nahlášení závady ve smyslu předchozího odstavce dne (pokud se strany nedohodnou jinak).
3. Pro odstraňování případných poruch a závad s cílem co nejrychlejší nápravy bude upřednostňována forma prací prostřednictvím vzdáleného přístupu, pokud to povaha řešení umožní.
4. Uživatel je zodpovědný za správnou činnost technické infrastruktury v souladu s potřebami SW řešení dle technické dokumentace a její zpřístupnění pro provedení požadovaných zásahů.

VIII. SMLUVNÍ ZÁVAZKY

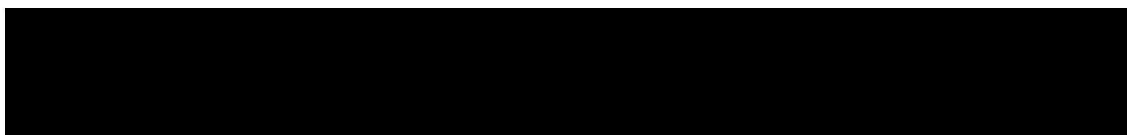
1. V případě prodlení s úhradou faktury dle čl. VI. se uživatel zavazuje zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z částky za každý den prodlení.
2. V případě prodlení s plněním jednotlivých částí předmětu díla se poskytovatel zavazuje zaplatit uživateli penále z prodlení ve výši 0,05% z částky za danou

část plnění za každý den prodlení, maximálně však do výše 30% z ceny dané části.

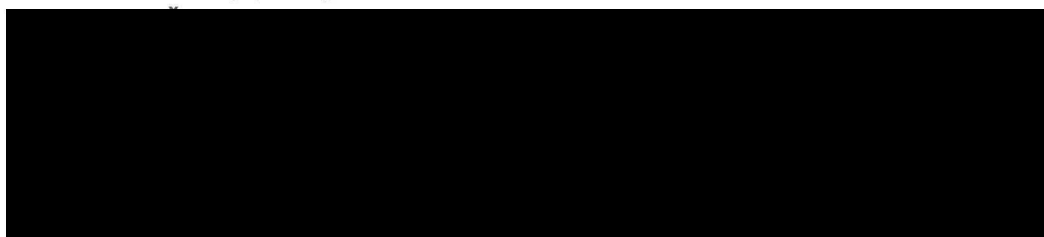
IX. KONTAKTNÍ OSOBY, VÝZVA K ZAHÁJENÍ ČINNOSTI

1. Výzva uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím zmocněnce nebo kontaktních osob.
2. Převzetím výzvy se rozumí potvrzení sdělení kontaktní osobou poskytovatele.
3. Kontaktní osoby:

A. Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání opravy, konzultace a obdobných servisních služeb:



B. Kontaktní osoby poskytovatele:



HOT LINE



X. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ, OPATŘENÍ NA OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ (OÚ) A POVINNOST MLČENLIVOSTI

1. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatel je ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) správcem osobních údajů subjektů údajů a že zpracovává a shromažďuje získané osobní údaje fyzických osob. Uživatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje fyzických osob získaných od příjemce, případně fyzických osob za příjemce jednajících pouze k účelu danému touto smlouvou, bez využití jiného zpracovatele údajů. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom všech práv a povinností v souvislosti s takto poskytnutými osobními údaji.



2. Smluvní strany výslovně prohlašují, že zachovají mlčenlivost všech informací a/nebo údajích, o nichž se přímo či nepřímo v souvislosti s plněním této Smlouvy dozvěděly a/nebo, které jim byly za účelem plnění této Smlouvy zpřístupněny a tyto informace a/nebo údaje bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany nesdělí či jinak nezpřístupní žádné třetí osobě.
3. Smluvní strany se zejména zavazují, že obsah této Smlouvy a veškeré informace a/nebo údaje, o nichž se přímo či nepřímo v souvislosti s plněním této Smlouvy dozvěděli a/nebo, které jim byly za účelem plnění této Smlouvy poskytnuty či zpřístupněny, využijí výlučně pro naplnění účelu této Smlouvy.
4. Bez ohledu na výše uvedené se za důvěrné informace nepovažují informace:
 - 4.1. které se staly veřejně známými, aniž by to Smluvní strany zavinily záměrně či opomenutím;
 - 4.2. které měly Smluvní strany legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona;
 - 4.3. které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim Smluvní strany dospěly nezávisle a jsou tuto skutečnost schopny doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 4.4. které jsou provozního nebo servisního charakteru.
5. V případě porušení některé z povinností uvedených v tomto článku je poškozená Smluvní strana oprávněna účtovat druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč za každý jednotlivý případ s tím, že Uživatel je nadto oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Uhrazením uvedené smluvní pokuty není dotčeno právo Uživatele na náhradu škody v plné výši.
6. Smluvní strany berou na vědomí, že v souvislosti s uzavřením a plněním této Smlouvy dochází za účelem zajištění komunikace při plnění Smlouvy k vzájemnému předání osobních údajů zástupců a kontaktních osob smluvních stran v rozsahu: jméno, příjmení, akademické tituly apod., telefonní číslo a e-mailová adresa a dále s osobními údaji.
7. Smluvní strany se zavazují informovat fyzické osoby, jejichž osobní údaje uvedly ve Smlouvě, případně v souvislosti s plněním této Smlouvy v poskytl druhé Smluvní straně, o takovém způsobu zpracování jejich osobních údajů a současně o jejich právech, jež jako subjekt údajů v souvislosti se zpracováním svých osobních údajů mají.
8. Smluvní strany se zavazují dodržovat mlčenlivost o osobních údajích, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy a prováděcích smluv nebo s nimi v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku. Smluvní strany jsou rovněž povinny zachovávat mlčenlivost o všech bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.
9. Smluvní strany se současně zavazují zajistit, že budou v rámci smluvního vztahu založeného touto Smlouvou uplatňovat zásady stanovené v nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických

osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které nabylo účinnosti dne 25. 5. 2018.

10. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují zajistit, že jejich zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním této Smlouvy, budou zavázáni k mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém jsou povinností mlčenlivosti zavázány Smluvní strany dle této Smlouvy a prováděcích smluv. Za porušení závazku mlčenlivosti dle této Smlouvy se nepovažuje poskytnutí osobních údajů třetí straně, které je nezbytné pro plnění Smlouvy nebo plnění povinnosti stanovené právním předpisem nebo které bylo učiněno se souhlasem subjektu údajů.
11. Všechny dokumenty, seznamy a databáze Uživatele, které Poskytovatel na svých úložištích za účelem poskytování plnění z této Smlouvy shromáždí, je Poskytovatel povinen po naplnění účelu Smlouvy anebo v případě jejího předčasného zániku z jakéhokoliv důvodu bezodkladně a neobnovitelně odstranit.
12. Poskytovatel je povinen při poskytování plnění z této Smlouvy:
 - 12.1. poskytovaných v prostorách Uživatele:
 - 12.1.1. provést pouze prostřednictvím osob schválených v realizačním týmu;
 - 12.1.2. dodržovat veškerá pravidla týkající se zabezpečení OÚ, dat Uživatele se kterými se Poskytovatel prokazatelně seznámí, a to v rozsahu nutném pro účinné poskytnutí plnění z této Smlouvy.
 - 12.2. poskytovaném při vzdáleném přístupu k IS/IT:
 - 12.2.1. provádět zásahy v na prostředcích Uživatele pouze za účelem poskytování plnění z této Smlouvy dle předem dojednaného harmonogramu;
 - 12.2.2. zabezpečit vzdálený přístup vhodnými technickými prostředky (např. VPN) tak, aby nemohlo dojít ke zpřístupnění dat či osobních údajů třetí osobě.
13. V případě změny v realizačním týmu u Poskytovatele, či při podezření na vyzrazení přihlašovacích údajů ke vzdálenému přístupu do sítě Uživatele, je Poskytovatel povinen neprodleně změnit, nebo u uživatele vyžádat změnu u dotčených přihlašovacích údajů.
14. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího souhlasu Uživatele provádět žádné kopírování osobních údajů na vlastní datová úložiště, ani jejich zpřístupňování, výmaz či zničení. V případě, že se Poskytovatel při poskytování plnění ze Smlouvy dostane do pozice zpracovatele ve smyslu čl. 28 nařízení GDPR uzavřou Smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů.
15. Poskytovatel může při poskytování plnění z této Smlouvy pořídit a využít kopii databáze, která může obsahovat i osobní údaje pouze v případě, kdy potřebuje ověřit funkčnost nastavení a je vhodné, aby tato servisní činnost probíhala na prostředcích u Poskytovatele. Tuto databázi bude Poskytovatel využívat pouze po omezenou dobu a pro vymezený účel poskytování plnění z této Smlouvy v a před stažením kopie dat je Poskytovatel povinen si nechat vždy schválit tento krok zodpovědnou osobou Uživatele. Přístup ke kopii databáze budou mít pouze osoby v rámci realizačního týmu Poskytovatele. Uvedená činnost tohoto odstavce

nestaví Poskytovatele do pozice zpracovatele osobních údajů ve smyslu čl. 28 nařízení GDPR, jde pouze o efektivní ověření funkčnosti a nastavení v rámci plnění z této Smlouvy. Poskytovatel při pořízení a uchování kopie databáze zajistí její ochranu proti zneužití. Po ukončení testování je Poskytovatel povinen takto pořízenou kopii databáze vymazat, a to i ze všech záloh a informovat o tom Uživatele.

16. Poskytovatel je povinen seznámit všechny osoby, prostřednictvím kterých poskytuje plnění z této Smlouvy, případně s dalšími pravidly Poskytovatele týkajícími se ochrany OÚ s nimiž se u Uživatele seznámil.
17. Poskytovatel umožní Uživateli kontrolu dodržování povinností dle této Smlouvy.
18. Poskytovatel je dále povinen v případě jakéhokoliv podezření nebo události znamenající porušení zabezpečení osobních údajů, případně ohrožení zabezpečení oznámit Poskytovatel neprodleně každou takovou situaci. V případě takovéto situace je taktéž povinen učinit veškerá možná opatření ke snížení rizika ohrožení zabezpečení OÚ.
19. *Veřejná oznámení.* Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s touto Smlouvou je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou Smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení.

XI. TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č.340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registr smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že může být oběma smluvními stranami vypovězena výpovědí s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce od obdržení výpovědi druhou stranou.

XII. ZVEŘEJNĚNÍ SMLOUVY

1. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatel je povinným subjektem v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, a že tato smlouva může být předmětem žádosti o poskytnutí informace ve smyslu uvedeného zákona. Dále je uživatel v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů, povinen tuto smlouvu zveřejnit v registru smluv (dále jen „Registr smluv“).
2. Smluvní strany dále prohlašují, že cena tvoří obchodní tajemství a z tohoto důvodu budou tyto údaje (metadata) vyloučeny z uveřejnění v Registru smluv ve smyslu ust. § 5 odst. 6 ZRS.

3. Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, že Smlouvu uveřejní v Registru smluv pouze Uživatel, a to ve verzi pro uveřejnění, tj. po znečitelnění údajů (metadat), které tvoří obchodní tajemství, a to nejpozději do 30 dnů po podpisu Smlouvy.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

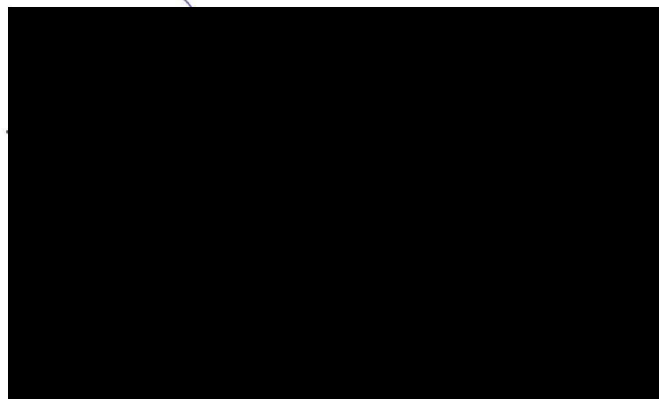
1. Právní vztahy stran vyplývající z této smlouvy jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku v platném znění.
2. Smluvní strany prohlašují, že veškerá dokumentace k projektům bude k dispozici pouze osobám bezprostředně pracujícím na projektech.
3. Smlouvu je možno měnit pouze dodatkem, podepsaným osobami, které podepsaly tuto smlouvu nebo statutárními zástupci.
4. K uzavření nebo změně či zrušení smlouvy je oprávněn pouze statutární orgán nebo zaměstnanci, kteří podepsali původní smlouvu. Jiné osoby mohou dodatek podepsat pouze tehdy, prokáží-li se speciální plnou mocí vydanou k tomuto účelu.
5. Smluvní strany se zavazují převést práva a nároky z této smlouvy plynoucí na své případné právní nástupce.
6. Smlouva je vystavena ve dvou stejnopisech, z nichž po podepsání oběma smluvními stranami obdrží každá jeden.

Přílohy:

Příloha č. 1: Přehled - rozsah modulů eSADA ZIS

Příloha č. 2 : Obsah Primární a sekundární podpory

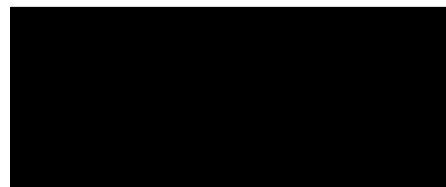
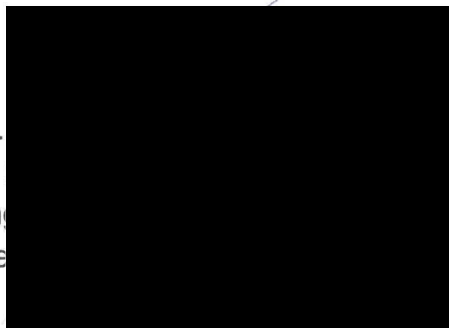
V Plzni dne 18.8.2021



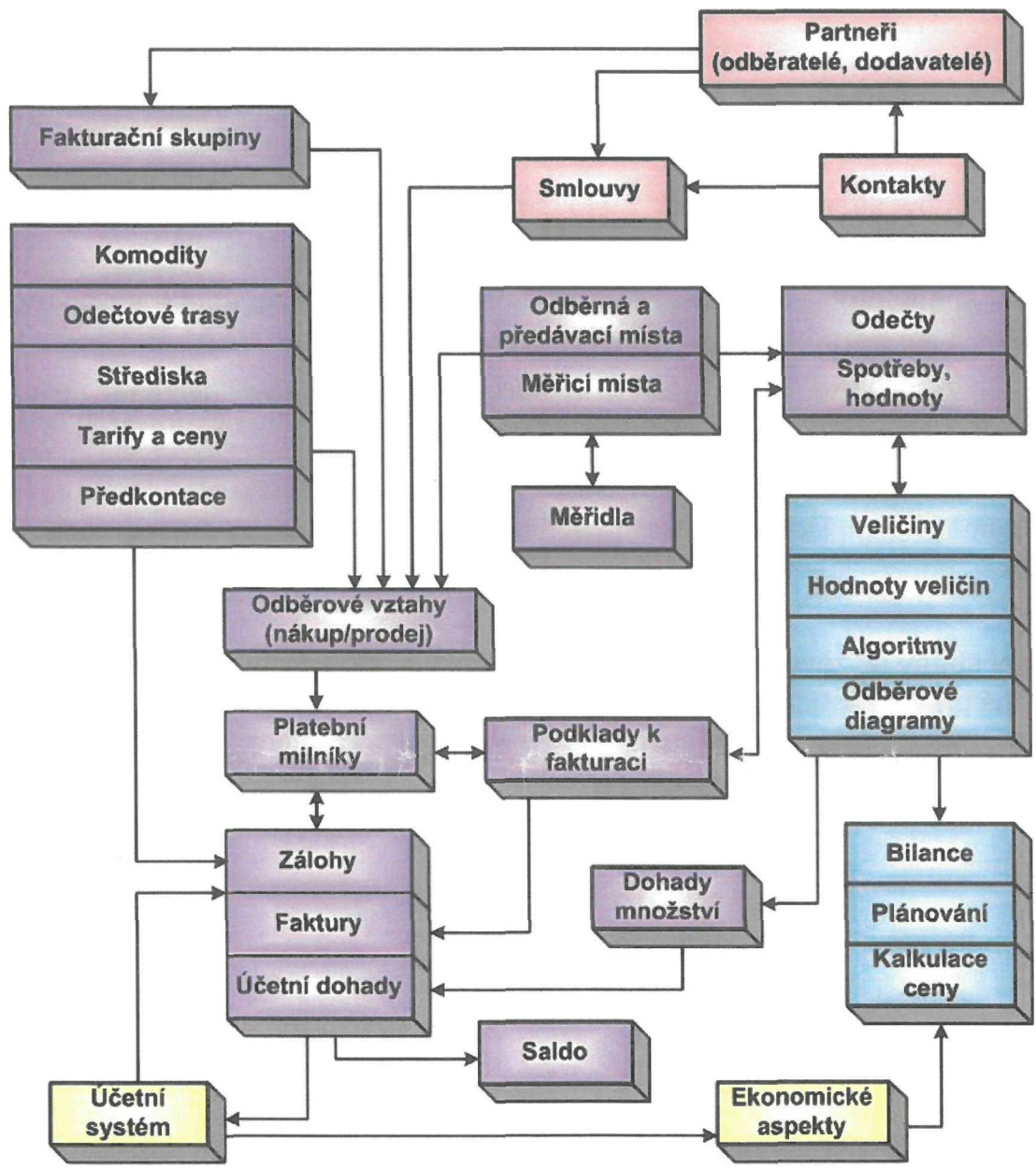
za uživatele
Ing. Lenka Kaiserová
jednatel společnosti

V Trutnově dne 24.8.2021

.....
In
je



Příloha č. 1: Přehled - rozsah modulů eSADA ZIS



Příloha č. 2 : Obsah Primární a Sekundární podpory

A. Primární podpora (placená paušálem)

A1. Hot Line

(speciální telefonní linka pro okamžitou reakci a podporou v rozsahu do 15 min)

A2. HelpDesk

(pracoviště pro zpracování zaslaných dotazů a vrácení odpovědí, případně pro provedení zásahu na dálku vzdáleným připojením v rozsahu do 15 min)

A3. Legislativní úpravy

(zabezpečení úprav ve funkcionalitě řešení vyvolaných legislativními změnami)

A4. Nové verze řešení (upgrade SW licencí zdarma)

B. Sekundární podpora (placená dle skutečných hodin)

B1. Řešení kritických problémů

(servisní zásahy na základě výzvy vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy např. HW, lidskou chybou ...)

B2. Řešení drobných změn a doplňků, rozšíření systému

(úpravy v datové základně, dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, tvorba doplňkových sestav dle zadání uživatele, distribuce úprav)

B3. Podpora při hromadném pořizování dat

(migrace dat a hromadné změny v datové základně)

B4. Konzultace a školení nad rámec školení poskytnutých v základní implementaci

(konzultace, poradenství, doškolování uživatelů)

